Handläggare: Birgitta Johansson

PaN 2018-04-10 P 14
ANMÄLAN
2018-03-20

Diarienummer
PaN A1803-0004871

Avslutade ärenden under tiden 2018-01-01 – 2018-02-28

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 30 januari 2018.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Steinunn Ásgeirsdóttir

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga
Avslutade ärenden under tiden 2018-01-01- 2018-02-28

V1610-06658-52
Bristande tillgänglighet med mera

En kvinna som är utomlänspatient klagar över att hon inte kan kommunicera med sin vårdcentral som ligger i Stockholms innerstad via "mina vårdkontakter". Detta kunde hon innan hon flyttade till ett annat landsting. Mottagningen tycker att hon ska skriva brev om hon vill komma i kontakt med sin läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralens chef och från ansvarig person för mina vårdkontakter. Det framkommer att anmälaren med hjälp från mottagning och systemansvarig från Mina vårdkontakter återigen kan kommuniceras med sin läkare elektronisk. Kvinnan är besviken över att mottagningen inte själva tog kontakt med supporten utan ansåg att det var anmälarens fel. Ärendet avslutas.

V1612-07546-52
Bristande bemötande och bruten sekretess

En kvinna har synpunkter på en läkare som brister i bemötande och läst journalanteckningar utan samtycke från anmälaren. Läkaren har dessutom spridit information om henne till hennes anhöriga även här utan samtycke. Hon har därefter låst den journaldelen på den andra enheten. Därefter har hon råkat ut för bristande bemötande från flera läkare vid mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som uppger att anmälaren sedan tidigare uppgett pappans telefonnummer. Händelsen ägde rum tre år tillbaka i tiden. Läkaren beklagar om han överskridit några gränser vilket han själv inte tycker. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

V1612-07606-52
Nekats vård

En pappa sökte vård för sin lille son på en närakut. Sonen var uppsvullen i ansiktet, hade hög feber och en infektion. Pappan hade fått rådet av sjukvårdsrådgivningen att söka akutmottagningen. Personalen avvisade far och barn med hänvisning att det var högt tryck och att man inte ville jobba till långt sent in på natten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Han beklagar händelsen dock har man sett sig tvungen att göra på det sättet som familjen beskriver vid ett flertal tillfällen då mottagningen varit utsatt för högt tryck från andra vårdsökande. Något genmäle har inte inkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1612-07623-70
Övergrepp på smutsig mottagning

En gravid kvinna skulle göra en undersökning av ändtarmen vid en specialistmottagning. Kvinnan tyckte att mottagningen var smutsig, stökig och ohygienisk. Läkaren tvättade inte händerna och när han tappade ett instrument på golvet använde han det genast igen utan att rengöra det. Undersökningen av kvinnan var hårdhänt, burdus och gjorde mycket ont. Läkaren informerade inte om vad han gjorde och när hon började gråta på grund av smärta och rädsla tog han ingen notis om det. Kvinnan sökte något dygn senare vård på en akutmottagning på grund av oro för att händelsen påverkat graviditeten negativt. Hon fördes då, på sjukhusets initiativ, till mottagningen för våldtagna kvinnor.

Åtgärd: Ärendet översändes till Inspektionen för vård och omsorg enligt anmälarens önskan. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1612-07672-52
Lång väntan på mottagning

En kvinna fick vänta i sexton timmar på en akutmottagning. Hon anser att många orättfärdigt fick gå före henne. Kvinnan hade angivit att hon hade illamående och dubbelseende och hon förmodade att hon hade drabbats av stroke. Anmälaren anser att det är ett systemfel.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bland annat verksamhetschefen. Man redogör för turordningsreglerna, det vill säga den patient med allvarligast sjukdom eller skada prioriteras först vilket i sin tur medför att väntetiden då kan bli längre om man söker sig till akutmottagningen. När det kommer till medicinska bedömningen så anser chefen att inte finns något att anmärka. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1612-07715-50
För tidig utskrivning

Kvinnan har på ett lättvindigt sätt blivit utskriven från en klinik på akutsjukhus. Detta efter mycket tuffa undersökningar, ställd diagnos och utan behandling eller behandlingsplan. Kvinnan har svåra smärtor.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från patientområdeschef framkommer att kvinnan kom till kliniken för bedömning och undersökningar. Dessa redogörs för. Därefter beslutades att öppenvården kunde sköta fortsatta kontakter. Kvinnan informerades om detta skriftligen och hon fick samtidigt råd och förslag på behandling av besvären. De undersökningar som kvinnan genomgång kan vara väldigt tuffa och smärtsamma. Det är beklagligt att resultatet av undersökningarna inte blivit tillräckligt tydliga för patienten. Det beklagas även att hon fortfarande har svåra smärtor men hänvisas till husläkaren för detta. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1612-07723-52
Skadad vid operation och fick dålig information

En flicka opererades i halsen. Hon blev av med två framtänder under operationen och hennes föräldrar fick ingen förklaring till detta, och ingen information hur flickan skulle skötas om efter operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig läkare som beklagar det inträffade. Läkaren erkänner att denne nog glömt att informera om risken med tandskada. För övrigt lämnas en redogörelse på hur operationen gick till väga. Föräldrarna har därefter inte återkommit med synpunkter. Ärendet avslutas.

V1612-07729-52
Bristande information

En mamma anser att hon fått felaktig information av sjukvårdsrådgivningen.

Vilket lett till att mor och barn bollats mellan vårdcentral och närakut för omläggning av ett sår under helgtid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. I yttrande beklagar man att mamman fick boka besökstiden själv. Chefen anser att vårdcentralen brustit för det är deras ansvar att boka tid i så fall. Sjukvårdsrådgivningen kan endast boka tider som gäller samma dag. Anmälaren har inte återkommit med genmäle. Ärendet avslutas.

V1612-07770-52
Nekad behandling

En kvinna vill veta varför sjukhuset har avslagit remiss om behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från företrädare för neurokirurgiska kliniken. I svaret lämnas svar på anmälarens frågor och ett ställningstagande att man är av annan åsikt än de utländska läkare som kvinnan varit i kontakt med och avslår således kvinnans önskan om behandling. Ärendet avslutas.

V1612-07798-52
Bristande bemötande

En kvinna har synpunkter på att hon bemöttes bristfälligt. Dessutom glömde sjuksköterskan att ta bort en infart innan anmälaren gick hem. Anmälaren fick pilla bort den själv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef: Det framkommer att man anser att hon är korrekt handlagd och att hon inte har rätt till sjukresa. Däremot ska patient självfallet inte gå från sjukhuset med en infart . All personal kommer att informeras om detta. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1612-07863-52
Bristande bemötande med mera

En pappa till en flicka har synpunkter på bemötandet från en sköterska samt den bristande skyltningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Denne beklagar verkligen att bemötandet inte var bra. Man arbetar ständigt med bemötande då det är en svår uppgift att lotsa patienter rätt på ett empatiskt och tydligt sätt. Sedan håller man med anmälaren att skyltningen utanför sjukhuset inte är optimalt. Ytterligare omskyltning väntas. Pappan har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1701-00067-52
Bristande tillgänglighet till närakut

En kvinna kontaktade närakuten då hennes son var febrig och sjuk. Hon väntade länge i telefon, sedan klickades samtalet ner. Hon ringde upp igen och då hon kom fram till sjuksköterskan informerade hon om att hon blivit bortkopplad. Sjuksköterskan talade då om att det kan hända att samtal kopplas bort om det är mycket att göra på mottagningen. Kvinnan ifrågasätter den hanteringen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som beklagar det inträffade. Aktuell sjuksköterska uppger dock att det måste vara ett missförstånd. Chefen kommer dock informera alla anställda om att alla patienter som ringer eller söker vård ska få vård då det är mottagningens uppgift. Mamman har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1701-00093-52
Komplikationer efter ingrepp

En kvinna genomgick en överviktsoperation. Såret har blivit infekterat och läker dåligt. Anmälaren anser att stygnen är för ytligt lagda vilket medverkat till den dåliga läkprocessen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Av detta framgår att patienten fått komma till mottagningen där såret bedömdes. Undersökande läkaren ansåg inte att det fanns anledning till ytterligare åtgärd. Något genmäle har inte inkommit . Ärendet avslutas.

V1701-00101-50
Bristande information till patient

En kvinna kallades till operation men fick inga instruktioner om förberedelser för henne själv. Hon läste sig till via internet att hon skulle duscha parfymfritt osv. Efter operationen fick hon inte träffa operatören. Den hon träffade, kunde dock inte svara på hennes frågor.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att det i förekommande fall finns olyckliga omständigheter som försvårat kommunikationen. En kallelse per brev sänds alltid tillsammans med instruktioner till patienten före en operation. Troligtvis har dessa instruktioner sänds men kommit fram för sent på grund av helger. Då patienten har en hörselnedsättning skulle patienten bli kontaktad via sms före operationen istället för via telefonsamtal. Av denna anledning följdes frågor kring operationen inte upp. Kliniken har goda rutiner för att kommunicera med personer med hörselnedsättning. Sms är inte deras rutin och det har gått fel i detta fall vilket beklagas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1701-00121-79
Felaktig diagnos vid allvarligt ögonproblem

En kvinna fick plötsligt sämre syn på ett öga och sökte vård vid en specialistmottagning. Där fick hon en mycket snabb och kort bedömning och diagnos av en läkare. Kvinnan besvär fortsatte dock och hon tappade synen på ögat, när hon åter ringde specialistmottagningen fick hon vresig information om att ny läkartid var möjlig först en månad senare. Kvinnan letade på internet efter möjliga förklaringar till det hon drabbats av och besökte en optiker som rådde henne att på nytt söka vård. När kvinnan gjorde detta ledde det till en akutoperation vid ett ögonsjukhus. Kvinnan menar att hon kunde ha blivit blind av läkarens miss, hon känner sig ledsen och orolig och upplever att hon ar själv fått kämpa sig till rätt diagnos.

Åtgärd: Klagomålet handlar om diagnos och försening i behandling. Yttrande har hämtats från ögonklinikens processchef och ansvarig ögonspecialist. I yttrandet

beskrivs att synförmåga var på normalnivå vid första undersökningen och även näthinna och synnerv var utan anmärkning. Vårdgivaren beklagar anmälarens upplevelse men inget tyder på att näthinneavlossningen skulle ha missats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon har inget ytterligare framföra. Ärendet avslutas.

V1701-00191-52
Om vårdgaranti och valfrihet

Ett par som väntar på konstgjord befruktning önskar att få byta mottagning då nuvarande mottagning inte uppfyller vårdgarantin. Men mottagningen motsätter sig bytet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig sektionschef. Han uppger att paret nu fått en tid för mottagningsbesök. Paret har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1701-00253-52
Kontant betalning

En man har synpunkter då en specialistklinik försvårar för sina patienter att betala med kontanter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientvägledare som medger att ett administrativ fel begåtts vilket kommer att rättas till i de kallelser som skickas ut från kliniken framgent. Alla patienter ska kunna betala med kontanter. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1701-00294-52
Bristande omvårdnad, vårdansvar

I samband med att en man skulle få flygtransport hem efter en ryggoperation blev det brister i omvårdnadsansvar och logistik. Han fick vänta en timme på taxin och nekades i det sammanhanget hjälp att besöka toaletten vilket inte slutade bra. Väl på flygplatsen var inte ambulansflyg beställt utan han skulle flyga med ett ordinarie plan. På flygplatsen fick mannen låna och byta kläder.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig verksamhetschef som beklagar att mannen råkat ut för en ovärdig behandling. Tillsammans med mannens hemlandsting har man gått igenom händelsen och sett över rutinerna. Mannen och dennes anhöriga är välkomna att höra av sig till chefen. Händelsen kommer att lyfta på en arbetsplatsträff. Anmälarna har inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1701-00352-52
Bristande behandling

En kvinna skriver för sin man som är kärlsjuk. Anmälaren hade skickat brev direkt till verksamheten med önskemål om medicinska åtgärder för maken men inte fått något svar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som gjort en journalgranskning och utifrån denna kommer till slutsatsen att mannens besvär har handlagts på ett

korrekt sätt. Skulle en försämring uppstå kan en operation diskuteras. Anmälarna har därefter inte återkommit med genmäle. Ärendet avslutas.

V1701-00367-52
Bristande vård och behandling

En kvinna anser att hon inte fick tillräckligt med hjälp av sin vårdcentral då hon sökte vård på grund av infekterade operationssår.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som beklagade det inträffade. Chefen anser dock att specialistkliniken som utförde ingreppet är ansvarig för att hjälpa patienten. Anmälaren har inte återkommit med genmäle. Ärendet avslutas.

V1701-00405-52
Missad diagnos

En man sökte upprepade gånger för svår trötthet och orkeslöshet samt förnyade problem från ryggen hos sin vårdcentral. Läkaren där kunde inte hitta något annat än att det förmodligen kom från hans gamla ryggskada. När anmälaren en tid senare går till företagshälsovården upptäcker denne läkare att mannen har struma.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Det framkommer att mannens nacke undersökt vid flera tillfällen och läkaren har då inte upptäckt något. Anmälaren själv har inte heller uppgivit några symtom som skulle kunna tyda på struma. Chefen anser att inget fel begåtts. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1701-00518-52
Bristande utredning

En man kontaktar då han efter ett års ryggsmärtor inte längre kan jobba. Läkaren på vårdcentralen gjorde en magnetröntgenundersökning och svaret tolkades inte som diskbråck vilket en sjukgymnast befarat. Mannens smärtor har man försökt behandla med smärtstillande samt depressionshämmande läkemedel. Två läkare utomlands har tolkat mannens MR-undersökning som diskbråck.

Åtgärd: I yttrande från ansvarig chef framkommer att man skickat remiss till en annan ryggspecialist. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1701-00545-52
Nekad behandling

En man har flyttat till vårt landsting. Innan flytten skickade hans dåvarande hemlandsting en remiss till ett sjukhus i ett annat landsting. Det sjukhuset skickade remissen till ett sjukhus i Stockholms läns landsting som nekar behandling och kräver en ny remiss från en vårdcentral i Stockholm.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkarens som bedömt remissen. Det framkommer att åtgärden ska handläggas av en kirurgklinik. Mannens åkomma ska inte handläggas av en plastikkirurgisk klinik. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

V1701-00560-52
Omvårdnad

En man kontaktar efter att ha blivit av med kontanter vid en inläggning på en geriatrisk klinik.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från ansvariga chefer. I svaret ges en redogörelse för vad man har omhändertagit vid inskrivningen vilket även kan styrkas med kvitto för emottagna värdesaker. Originalkvittot finns hos sjukvården. Anmälaren är inte nöjd med svaret då han är av en annan uppfattning. Ärendet avslutas då ytterligare handläggning inte tillför något ytterligare i sak då anmälaren inte kan styrka att han hade mer pengar på sig än vad sjukvården tagit hand om.

V1701-00561-52
Bristande utredning

En man kontaktar då han sökt för en infektionssjukdom men inte fått diagnos eller behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Anmälaren erbjuds uppföljning. Han ska höra av sig till tidsbokningen. Vården erbjuder även byte av läkare. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svar. Ärendet avslutas.

V1702-00644-52
Bristande bemötande

En mamma anser att hon och hennes lilla dotter blev illa bemötta på en närakut. Flickan hade hög feber trots febernedsättande medicin och hade inte kissat på flera timmar. Mamman blev inte trodd när hon sa att flickan hade hög feber. Hon anser att läkaren agerade nonchalant.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som anser att handläggningen var medicinskt korrekt. Vidare anser chefen att bemötandet från personalen inte var optimalt och att samtal med berörda kommer att hållas. Ärendet avslutas.

V1702-00682-50
Nekad intyg till försäkringsbolag

En man fick en remiss till en ögonspecialist för att få intyg på sin synnedsättning. Efter lång väntan fick mannen en besökstid. Denne specialist kunde inte skriva intyg och hänvisade till kollega då han skulle sluta vid mottagningen. Mannen fick då en tid ytterligare 1½ månad fram i tiden. Inte heller denna specialist kunde skriva intyg då även hon skulle sluta vid mottagningen. Vården har även framfört att hans arbetsförmåga inte påverkas av hans diagnos. Han har därav nekats invaliditetsintyg. Vården har inte lyssnat på att försäkringsbolaget önskar intyg som påvisar en viss åkomma. Mannen ifrågasätter varför han blev inbokad till dessa läkare när vården visste besöksorsaken som var att utfärda intyg. Mannen har gått till en annan mottagning och fått sitt intyg och dessutom glasögon för sina besvär.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att mannen har fått sitt intyg, men att de inte kunnat intyga det som patienten önskade. Anmälaren poängterar, efter att han tagit del av yttrandet, att det tagit 5-6 månader och flera besök, innan de skrev remiss till annan vårdgivare som skrev intyget. Förvaltningen kontaktade därefter

mottagningen på telefon på anmälarens önskan. Det framkom då, att för att kunna skriva intyget var en specifik undersökning nödvändigt, vilket kunde ske vid första besöket. Anmälaren bokades då till kollega då läkaren skulle sluta sin anställning. Anmälaren genomgick undersökningen och kollegan skrev remiss till annan vårdgivare samt intyg till försäkringsbolaget. Det är beklagligt att väntetiderna är så långa, vilket beror på den bristande bemanningen. Ärendet avslutas.

V1702-00755-52
Bristande bemötande

En kvinna klagar över en ortoped som brast i sitt bemötande. Han var otrevlig mot henne. Spottade ut snuset framför henne och raljerade över kolleger.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Han ber om ursäkt för sitt bemötande dock minns han inte aktuell händelse. Anmälaren har inte återkommit . Ärendet avslutas.

V1702-00759-70
Ryggbedövning orsakade huvudvärk

En gravid kvinna gavs ryggbedövning inför förlossningen. Hon uppfattade att narkosläkaren stack in nålen för långt och kvinnan blev yr och fick kraftig huvudvärk som är kvarstående. Kvinnan har sökt verksamhetsansvariga för hjälp med vidare utredning och behandling men inte lyckats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef trauma och akut kirurgi som beklagar besvären och det inträffade, oavsiktlig punktion då nålen gått in för långt och orsakat läckage av ryggmärgsvätska. Detta är en känd komplikation, ungefär 1 % av fallen. Han beskriver en snar debut av huvudvärk vilket är en risk vid denna typ av punktion men att inte några egentliga medicinska fel kan ses och att uppföljning och behandling är adekvat men inte slutförd. Han menar också att det kan vara flera faktorer som orsakar huvudvärken och bidrar till att den kvarstår och avsluter med att rekommendera fortsatt uppföljning och utredning. Anmälaren har delgivits yttrandet och vill att ärendet avslutas men önskade inkomma med kommentarer till avslutsbrev men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.

V1702-00877-34
Utebliven behandling

En kvinna som tidigare haft kontakt med barn- och ungdomspsykiatrin (BUP) har synpunkter på att hon inte får någon behandling inom vuxenpsykiatrin. Anmälaren anser sig ha varit lämnad i ett vakuum under ett års tid. Efter väntan på behandling under 18 månader har besked lämnats att det kan ta ytterligare 6 månader. Hon undrar om inte vårdgarantin gäller.

Åtgärd: Enhetschef beklagar den långa väntetiden som kvinnan stått i kö för att få Dialektisk beteendeterapi (DBT). Vårdgivaren har varit otydliga med vettig behandlingsplan och vårdupplägg i väntan eller med alternativ till terapin. Kvinnan kommer att bli kallad till en psykolog på mottagningen för genomgång av vad som gjorts och för behandlings strategier framöver. Kvinnan har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1702-00910-50
Nekad undersökning

En kvinna hade ett blåmärke, som kunde vara till följd av blodproppshämmande medicin, men var orolig och ville ha det kontrollerat. På inrådan åkte hon till akutmottagning. En läkare bedömde att det endast var kosmetiskt och rekommenderade en salva, vilket anmälaren upplevde kränkande. Kvinna är upprörd över att man inte ville undersöka henne med att till exempel ta blocktryck.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef framförs en djup beklagan över bemötandet patienten fått. Hon beklagar även att läkaren inte ville ta blodtryck och puls. Hon har lyft frågan med medicinskt ansvarig läkare och i gruppen för kvalitetsutveckling samt på en arbetsplatsträff. Den berörda läkaren ber om ursäkt. Ärendet avslutas.

V1702-00969-52
Bemötande

En anmälare har synpunkter på att vården inte tar hänsyn till dennes önskemål trots att vederbörande upprepade gånger önskat ett visst tillvägagångssätt inför undersökningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som beklagar det inträffade. Samtal kommer hållas med berörd vårdpersonal. Dessutom planeras interna fortbildningar för personalen för att förbättra läkarkontinuitet och bemötande gentemot patienterna. Anmälaren är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1702-01010-52
Komplikationer efter ingrepp

En kvinna genomgick en gallstensoperation och drabbades av en svår bakterieinfektion i samband med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som redogjorde för sina insatser. denne försäkrade också att alla åtgärder togs för att bibehålla god sterilitet. Läkaren beklagar att anmälaren ändå drabbades av komplikationer. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

V1702-01040-74
Lång väntan på information samt dåligt bemötande

En kvinna med urinvägsbesvär har synpunkter på att en läkare vid en specialistmottagning på ett akutsjukhus inte har hört av sig för att informera om svar på remisser och prover. Hon har även behövt komma i kontakt med läkaren för att få ett läkarutlåtande till Försäkringskassan samt få medicin för sin smärta. Under en fyra månaders tid önskade kvinnan att läkaren skulle skriva över hennes fall på en annan läkare men detta hände aldrig. Hon har trots ihärdiga försök att nå läkaren inte fått någon återkoppling. Kvinnan har också synpunkter på att bemötandet av läkaren var bristfälligt. Hon känner sig nonchalant behandlad, ensam och har mått mycket dåligt över hur det har hanterats. Hon vill inte att någon annan ska bli utsatt för detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från berörd överläkare som redogjorde för tidslinjen för patientens handläggning vid mottagningen. Läkaren beklagade att de inte kunde

matcha det kontaktbehov patienten hade. Angående patientens önskemål om byte av läkare, framkom det att patienten var färdigutredd och redan hade en kontakt på en annan mottagning och att ett byte inte var aktuellt. Läkaren beklagade dock kommunikationsbristen gällande denna fråga. Av yttrandet framgick också att läkaren inte ansåg att huvudansvaret för sjukskrivning och medicinering ingick i uppdraget. Avslutningsvis bad läkaren om ursäkt över den kommunikationsbrist patienten hade upplevt. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte var nöjd med svaret och att hon ansåg att läkaren inte svarade på hennes frågor samt att det stod saker som inte stämde. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1702-01056-50
Komplikation efter operation

En kvinna sökte akutmottagning på akutsjukhus för näsblod. Som åtgärd brände man i näsan. Kvinnan upplevde sig sedan täppt i näsan och det visade sig, tre månader senare, att man glömt kvar en gasbinda i näsan.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagas det inträffade. I journalerna framgår det inte att flera tamponader stoppats upp i näsan. Det står att en tamponad användes och att patienten själv skulle ta bort den efter tre dagar. Verksamheten har nu upprättat en ny regel att alltid skriva i journalen hur många tamponader som används för att undvika det som inträffat. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1702-01096-42
Brister i administrationen

En kvinna med cancersjukdom vårdas vid neurokirurgisk klinik på ett akutsjukhus och skrev ett antal frågor till verksamhetschefen. Kvinnan önskade en bekräftelse på att skrivelsen inkommit men fick aldrig det. Hon har efter flera månader fortfarande inte fått svar på frågorna eller bekräftelse.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att det tagit så lång tid att få respons på de frågor anmälaren önskat. Samtliga frågor är nu besvarade. Maken har tagit del av yttrandet och därefter framfört att hustrun hunnit avlida under den långa handläggningstiden och att händelsen anmälts till JO. Ärendet avslutas.

V1702-01334-42
Komplikationer efter ryggbedövning

En kvinna fick ryggbedövning i samband med förlossning på ett akutsjukhus. Hon kände att något blev fel och smärtlindring uteblev. En annan läkare kom och kontrollerade och kanylen togs bort. En ny ryggbedövning gavs. Kvinnan har kvarstående besvär med ryggsmärta, svårt att belasta en fot och svårt att bära barnet.

Åtgärd: Svar har inkommit från anestesiläkaren som ger en medicinsk-fysiologisk förklaring om att gravida oftare har en otillfredsställande effekt. Detta beror inte på en felaktig teknik eller otillräcklig kunskap hos läkaren. Ett resonemang förs gällande gravida och ryggsmärtor. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av, ärendet avslutas.

V1703-01374-42
Vårdad mot sin vilja, försämrad av läkemedel

En man vårdades på psykiatrisk vårdavdelning mot sin vilja och upplevde att medicineringen försämrade hans hälsa. När en patient är i kris skall den tas väl omhand och inte låsas in och drogas.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsläkaren som förklarar att mannen vårdades med stöd av lag om psykiatrisk tvångsvård. Den läkemedelsbehandling som gavs var lämplig att behandla med utifrån sjukdomstillståndet. När vården avslutades remitterades mannen till öppenvården. Kliniken beklagar de besvär patienten upplevde i anslutning till sin sjukdom och dess behandling. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-01375-42
Brister i vård, diagnos, medicinering

En pojke sjukhusvårdades på en intensivvårdsavdelning och flera misstag gällande diagnos och läkemedelsbehandlingen gjordes. Pojken insjuknade med olika svåra biverkningar. En psykiatriker gjorde medicinska bedömningar och fattade felaktiga beslut.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar och instämmer i att informationen gällande aktuell behandling och fortsatt vårdplan var svårbegriplig. Gällande läkemedelsbehandlingen har detta ärende diskuterats i barnmedicinska farmakagruppen vilket lett till ändringar i riktlinjer och medicinering för att undvika svåra biverkningar. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-01490-42
Felmedicinerad, vårdskada

En man vårdades på en thoraxklinik på ett akutsjukhus och gavs fel läkemedel vilket orsakade hjärtstopp och sårskada i huvudet som behövde sutureras samt rygg- och höftskada. Mannen har kvarstående psykiska besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar felmedicineringen som hade en viss påverkan på hjärtrytmen. Personalen var extra uppmärksam på hjärtrytmen och mannen fick ha kvar sin tillfälliga pacemaker. Effekten av felmedicineringen kvarstod något dygn. Berörd läkare är vidtalad och informerad om vikten av noggrannhet. Med förhoppning om att svaret har klargjort händelsen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-01519-50
Rehabbesök i hemmet med obefintlig journalföring

En kvinna med neurologisk funktionsnedsättning som hade hembesök av rehabpersonal menar att journalanteckningarna inte stämmer överens med vad som skedde. Hon har inte heller fått hjälpmedel som utlovat.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef framkommer att adekvat underlag inte inkommit varför ärendet dragit ut på tiden. Detta är beklagligt.

Uppföljning från första besöket borde även ha planerats in tidigare. Patienten hade då sluppit onödig väntan. Kommunikationen kan även förbättras så att missförstånd undviks. Gällande journalanteckningarna görs en teamanteckning där man hänvisar till ett gemensamt besök när flera yrkesgrupper deltar. Ärendet avslutas.

V1703-01524-70
Brister i uppföljning efter förlossning

En kvinna som vid förlossningen fick en komplikation med kvarstående symtom upplever att kontakter med sjukgymnast och kurator inte blev upprättad. Hon fick själv efterfråga detta trots att personal lovat att ordna detta.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från omvårdnadschef och medicinskt ansvarig för patientärenden, patientområde graviditet och förlossning. De beklagar det lidande som anmälaren ger uttryck för och att de inte levt upp till den målsättning om bemötande och omvårdnad som de önskar. I lärande syfte har personalen informerats om händelseförloppet för att göra vården bättre. Omvårdnadschefen beskriver att ett akutlarm gjorde att hon inte kunde vara med på ett inbokat besök med anmälaren och hon beklagar att informationen inte nådde patienten. Hon beklagar också att vistelsen hos dem blev negativ. Samtal har förts med berörd personal. Behandlande överläkare som var ansvarig vid vårdtillfället kontaktades av anmälaren ett antal månader senare och efter denna kontakt skrevs en remiss. Remissen skickades fel ett antal gånger vilket fördröjde den planerade vården. Anmälaren har delgivits yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.

V1703-01609-42
Nekades licensläkemedel, tillgänglighet

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårds mottagning har sedan sju år medicinerat med ett licenspreparat. Sedan tre månader tillbaka står hon utan medicin. Kvinnan har kontaktat verksamhetschefen men trots detta får hon inget recept.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som beklagar bristerna i rutinerna vid licensförskrivning. Licensförskrivning görs sällan och övergripande rutiner har ändrats under tid, vilket kan förklara vad som hänt. Mottagningen har genomfört en gedigen utbildningsinsats för samtliga läkare avseende licensmotiveringar och hoppas att det som drabbat patienten inte ska behöva hända igen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-01734-50
Nekad behandling

En kvinna fick en diagnos vid specialistmottagning. Hon blev därefter plötsligt försämrad. Husläkaren skrev en remiss till samma specialistmottagning, som det dock visade sig senare inte kommit iväg. Ny remiss skrevs, men avfärdades av specialistmottagningen. Kvinnan vill veta varför de inte tar emot henne.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan remitterades till mottagningen för undersökningar. Hon var ej patient på läkarmottagningen. När remissen kom skrevs ett svar dagen efter med förslag till behandling och vårdgivare så de inte hade resurserna eller uppdraget. Kvinnan kan inte erbjudas akut omhändertagande, men erbjuds en bedömning på den allmänna mottagningen. Anmälaren har även

blivit uppringd av verksamheten. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1703-01788-42
Nervskada efter provtagning i ryggmärgskanalen

En kvinna vårdades på neurologklinik på ett akutsjukhus och prov skulle tas på ryggmärgsvätskan. Två läkare provade flera gånger och hon blev illamående, yr och fick ryckningar i ett ben. Efteråt fick hon smärtor och remiss till sjukgymnast som bedömde symtomen vara neurologiska och inte muskulära.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och ansvarig överläkare som beklagar de besvär som uppstått efter provtagningen. Flera försök gjordes utan att lyckas få ryggmärgsvätska. Förhoppningen är att kvinnan nu är återställd. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-01818-50
Komplikationer, bristande behandling

En kvinna drabbades av en ruptur av hälsenan. Efter avgipsning fick kvinnan en ortos. Hon signalerade under flera veckor att hon hade fruktansvärd värk, men sjuksköterskorna hon talade med på telefon bad henne endast öka dosen smärtstillande. När kvinnan kom på sitt inbokade besök till sjukgymnast kunde djup propp i benet genast konstateras. Kvinnan blev omhändertagen på akutmottagningen på sjukhuset. Det konstaterades senare att den konservativa behandlingen misslyckats och att hon behövde en operation. En operation kommer dock inte att göra henne helt återställd, då det har gått så lång tid. Hon har även blivit bristande bemött av läkare.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar verksamhetschefen kvinnans tråkiga vårdupplevelse. Den medicinska behandlingen har följt vetenskap och beprövad erfarenhet. Det är dock olyckligt att hon drabbats av en propp under behandlingstiden. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1703-01826-52
Bristande information med mera

En kvinna kontaktar förvaltningen då hennes mor gått bort under dramatiska omständigheter på en vårdavdelning. Kvinna har försökt att få svar på vad mamman dog av men ingen läkare vill svara på detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1703-01856-50
Brister i intyg och behandling

En kvinna fick diagnosen utmattningssyndrom på vårdcentralen. Husläkaren hänvisade henne därefter till företagshälsovården. Företagshälsovården kunde dock

inte hjälpa henne annat än med samtal och bollade därför tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan är i behov av uppföljning av läkemedel, sjukskrivning och rehabilitering. Läkaren har senare inte kompletterat sitt intyg till försäkringskassa och kvinnan är därav utförsäkrad.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen framkommer att läkaren hänvisade henne till Företagshälsovården så besvären ansågs arbetsrelaterade. Verksamhetschefen medger att det tog onödigt lång tid för kompletteringar av sjukintyget, vilket berodde på tillfälligt hög arbetsbelastning. Detta kommer att ses över. Ärendet har diskuterats med medicinskt ansvarig läkare samt berörd läkare. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1703-01870-50
Komplikationer efter operation, uppföljning

En man drabbades av komplikationer efter en ryggoperation. Mannen fick recept på morfinpreparat i stora mängder utan att någon följde upp, samt löfte om omoperation inom 2-4 veckor. Det har nu gått 4½ månad sedan operationen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att mannen erbjudits en operation men att hemlandstinget har avslagit operationen och betalningsåtagandet. Mannen hänvisas av förvaltningen till hemlandstinget för att få svar på varför de inte beviljar hans erbjudna operation. Förmedlar även kontakt med patientnämnden i hemlandstinget. Ärendet avslutas.

V1703-01887-50
Fel under operationen

En kvinna fick sin armbåge opererad på akutsjukhus. Dock utfördes ingreppet på fel sida av armbågen. Kvinnan har nu större problem än innan operationen.

Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamhetschef och berörd läkare framkommer att det är djupt beklagligt att patienten blev felaktigt opererad. Läkaren gjorde sin första självständiga operation under sin specialistutbildning. När han bad om hjälp mick han assistans av en läkare som var i slutet av sin specialistutbildning. Händelsen är anmäld som en avvikelse. Patienten uppmanas att anmäla händelsen som en vårdskada till patientförsäkringen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1703-01905-50
Parfym gav allergisk reaktion

En kvinna fick en allergisk reaktion efter att ha träffat personal inom specialistsjukvården som luktade parfym. Kvinnan menar att vården exkluderar henne och andra med doftöverkänslighet.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från den verksamhetschef som kvinnan talade med vid händelsen, framkommer att han inte är chef för den verksamhet där den som bar parfym arbetade på. De delar dock lokaler. Han har ändå gjort en avvikelserapport

och talat med berörd personal och framfört att parfym inte är tillåtet. Han har även ordnat med en ny besökstid. Ärendet avslutas.

V1703-01952-50
Information till annan myndighet

En läkare har gjort en orosanmälan till Socialtjänsten i samband med en förlossning. Kvinnan förstår inte varför.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan, olikt de flesta nyblivna mammor, inte hade bråttom att träffa sitt nyfödda barn. Trots att allt gjordes för att underlätta detta. Vid misstanke om anknytningsproblem mellan mor och barn är all personal skyldig att göra en så kallad orosanmälan. De i sin tur beslutar om åtgärd. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1703-01977-42
Felförskriven läkemedelsdos

En kvinna vårdades på en onkologisk klinik på ett akutsjukhus och fick vid hemgång recept på smärtstillande läkemedel. Styrkan var förskriven 80 mg men skulle ha varit 5 mg. Kvinnan hann ta två tabletter och mådde illa och kräktes. Kvinnan ringde efter anhöriga som då noterade felförskrivningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar och förklarar handläggningen. Dessvärre förskrevs fel dos, ett misstag som beklagas. Ärendet är incidentrapporterad. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-02008-42
Felförskrivet läkemedel

En deprimerad kvinna sökte akut psykiatrisk vård och upplevde brister med medicineringen. Läkaren förskrev allergimedicin vilket inte hjälpte henne alls. Hon har fått faktura för besöket och betalat för felförskrivet läkemedel.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar att det tillfälligt ångest lindrande läkemedel hon förskrevs följde behandlingsrutiner från Kloka listan. Dagen efter akutbesöket fanns ett planerat besök hos kvinnans terapeut. Kvinnan fick återvända till hemmet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-02036-50
Ofullständig information till anhöriga

En man inkom till akutsjukhus med hjärtstopp och avled senare. Anhöriga har synpunkter på att de fick lugnande besked och sändes hem. Anhöriga fick kort information om att livsuppehållande åtgärder avbrutits. Informationen anses ofullständig och familjen har begärt ut journaler som de trots påminnelser inte har fått.

Åtgärd: I inhämtat yttrande redogörs för sjukdomsförloppet med intensivvård och upprepade hjärtstopp. Förloppet har gåtts igenom med familjen på sjukhuset och

även senare i telefonsamtal. Varför de anhöriga inte har fått del av journalerna kan de inte svara på. Detta är dock inte tillfredsställande och beklagas djupt. Anhöriga har därefter fått del av journalerna. Ärendet avslutas.

V1703-02039-50
Bristande tillgänglighet till akuta tider

En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral tidigare har haft öppet 9.00-11.00 för akuta patienter. Patienten tog då en nummerlapp och väntade på sin tur. Nu måste alla besök bokas. Vårdcentralen har 3-4 veckors väntetid.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att tider utan tidsbokning lades ner då man inte ansåg detta system som patientsäkert. Arbetsmiljön var dessutom ohållbart tung för tjänstgörande personal. Åkommor som inte var menade som akuta hanterades på dessa dropin-tider. Med nuvarande system har de bättre möjlighet att korta väntetiden på akuten. Inom kort kommer det att öppnas en närakut i området vilket förhoppningsvis kommer att vara till stor hjälp. Att de har flera veckors väntetid för besök till läkare är de medvetna om och detta är inte optimalt. Ärendet avslutas.

V1703-02043-42
Fel dosrulle av hemsjukvården

En dement kvinna får mediciner av hemsjukvården på vårdcentralen och dosrullen lämnas av distriktssköterskan. Kvinnan noterade ett mansnamn på dosrullen och kontaktade sköterskan. Felet skulle rättas till dagen efter vilket inte gjordes. Anhöriga kontaktade 1177 för hjälp och även verksamhetschefen för en förklaring, men ingen har återkommit.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar händelsen. Ansvarig personal noterade omgående att fel dosrulle lämnats ut till fel patient och rättade till felet och bytte till rätt dosrulle. I rutinen ingår att säkerställa identiteten vilket inte gjordes i detta fall. Efter händelsen har rutinen gällande kontakt med verksamhetschef förbättrats för att undvika mellanhänder och för att snabbare kunna rätta till felaktigheter. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1703-02045-42
Ovänligt bemötande vid läkemedelsuppföljning

En kvinna med ångestsjukdom vårdas och medicineras av husläkaren sedan 10 år. Kvinnan har årliga läkarbesök som brukar fungera väl med utvärdering och förskrivning av nytt recept. Vid den senaste uppföljningen träffade hon en ny läkare som bemötte henne med nonchalans och ifrågasättande kommentarer. Läkaren frågade inte hur hon mådde och förskrev recept för någon månad. Läkaren blev även arg över att själv inte kunna höra vad kvinnan sade, läkarens hörapparat låg på bordet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som beklagar handläggningen och bemötandet. Läkarens hörapparat slutade att fungera och det borde ha funnits en lämpligare plats att lägga den på. Berörd

läkares tjänst har upphört varför ett yttrande inte har kunnat lämnas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1703-02056-75
Nekades läkemedel och omvårdnad

En multisjuk kvinna upplever problematik med ASIH. Hon bemötts ovänligt, slarv med medicinteknisk utrustning och läkemedel har förekommit samt ohygienisk hantering av intravenösa infarter och infusioner. Nu nekas hon smärtlindring och omvårdnad.

Åtgärd: Svar har inkommit från specialistläkare och ansvarig distriktssköterska på vårdcentralen. Kvinnan vårdas och behandlas på ett akutsjukhus och de vårdinsatser primärvården kunnat bidra med har kvinnan tackat nej till. Även ASIH har tidigare ingått i vårdkedjan men de besöken har kvinnan ofta bokat av. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Hänvisar medicinska frågor till kontaktssjuksköterskan på akutsjukhuset. Ärendet avslutas.

V1703-02081-34
Tillgänglighet till läkare

En förälder har synpunkter på att en son får vänta mer än tre månader på en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Hans psykiska mående försämrades men väntetiden för behandling för psykisk ohälsa vid BUP-mottagningen uppgavs vara 8 månader. Föräldern anser att det är en orimligt lång väntetid för ett barn som har självmordstankar.

Åtgärd: I ett yttrande har sektionschef svarat. Vid en behandlingskonferens bedömdes att sonen skulle ställas i en utredningskö. Skolan skulle då göra en del bedömningar samt skriva remiss. Ett brev skickades till föräldern om utredningen och det är oklart varför denna inte fått brevet men hon fick dock informationen vid ett senare telefonsamtal. När modern därefter ringer uppfattar vårdgivaren inte att det fanns behov av ett akut besök men hon delgavs BUP:s akutansvar. Relativt snart efter samtalet erbjöds familjen tid hos kurator samt läkare och sonen fick påbörja en depressionsbehandling varför man avvaktade med utredningen. Föräldern har inga ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1704-02148-50
Bristande rehabilitering

En kvinna opererade en höft och kom till ett sjukhem för rehabilitering. Hon har dock synpunkter på avsaknaden av rehabilitering. Kort senare drabbades hon av en stroke och kom till samma sjukhem. Inte heller denna gång upplever hon att hon fick nödvändig rehabilitering.

Åtgärd: I inhämtat yttrande tas bland annat upp att kvinnan fått fysioterapi ett flertal tillfällen. Hon har även erbjudits fysioterapi vid andra tillfällen men tackat nej. Gångförmågan har observerats och innan hemgång testades denna med rollator. Remiss för uppföljning i hemmet skrevs. Vid andra vårdtillfället fick kvinnan

handträning och träning av aktiviteter i dagliga livet av arbetsterapeut. Även fysioterapeuten gjorde bedömning och erbjöd höftträning. Även denna gång skrevs remiss för uppföljning i hemmet och uppföljning av hjälpmedelsbehov. Det beklagas att anmälaren inte uppfattat rehabiliteringen som tillräcklig. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1704-02153-42
Brister i medicinering och läkarkontakt

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever begränsningar i medicineringen vilket påverkar vardagen. Läkarbyten är konstanta och ingen tar ansvar för vårdplan och utvärdering. Mannen önskar byta mottagning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att medicinering mot ADHD ges i en tämligen hög dos av centralstimulantia och sömnmedicin. Då dessa är beroendeframkallande medel kan behandlingsansvarig läkare inte medger ytterligare förskrivning. Handläggningen är adekvat. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att han inte är nöjd, ärendet avslutas.

V1704-02204-42
Informationsbrist efter test av ryggbedövning

En kvinna har inte fått återkoppling på vilken undersökning hon deltog i gällande ryggbedövning. Undersökningen skall ha gjorts för 13 år sedan på en förlossningsklinik på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen, gruppchefen och patientsäkerhetsläkare som förklarar att kvinnan inte ingått i någon studie vid kvinnokliniken. Vidare ges en sammanfattning över vårdtiden som var okomplicerad. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1704-02236-74
Vill veta orsaken till respiratorbehandling

En man som för många år sedan gjorde en hjärtoperation blev lagd i respirator efteråt. Han har inte fått reda på orsaken till detta trots att han har frågat vårdpersonalen. Mannen vill ha svar från vården vad som hände under och efter hjärtoperationen och varför han flyttades mellan olika sjukhus när han var i koma. Han vill även veta varför han fick en summa pengar av en kurator under vårdtiden. Mannen har nu problem med kärlförträngningar och andra åkommor och menar att han inte kan få någon behandling då vården inte vågar söva honom efter det som inträffade i samband med hjärtoperationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen, som också är hjärtspecialist, där det framgick att hjärtoperationen var framgångsrik men att patienten hade drabbats av komplikationer, i form av lunginflammation och blodförgiftning. Vidare stod det att lunginflammation är en av de vanligaste komplikationerna vid denna operation. Yttrande inkom även från överläkare som redogjorde för förloppet och beskrev mer ingående var det var patienten hade drabbats av. Av yttrandet framgick att en bidragande orsak till det ogynnsamma förloppet med många veckors behandling i respirator kan ha varit att patienten var rökare. Vidare stod det att patienter som är helt cirkulatoriskt stabila ibland förflyttas mellan olika avdelningar, då

platssituationen kan vara mycket ansträngd på deras intensivvårdsavdelning. Överläkaren skrev att denne inte kunde uttala sig om de pengar anmälaren menar att han har fått men förtydligar att det inte rör sig om ett lån eller ett försök att tysta patienten. Slutligen skrev överläkaren att de symtom mannen har idag inte har något samband med hjärtoperationen som gjordes för många år sedan. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han inte är nöjd med svaren och att han inte kan acceptera att orsaken till respiratorbehandlingen var lunginflammation. Han har också framfört att han inte borde ha förflyttats mellan olika sjukhus, då han anser att det var en kritisk situation. Anmälaren har också önskat framföra att han är missnöjd över att inte få reda på varför han fick en summa pengar under sjukhusvistelsen. Ärendet avslutades trots att anmälaren inte upplevde att han fick svar på sina frågor.

V1704-02246-75
Brister vid förskrivning av licenspreparat

En kvinna förskrevs licenspreparat av husläkaren. Brister i handläggningen vid beställningen innebar att kvinnan blev utan medicin.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar att kvinnan upplevde att hon inte fått återkoppling på de önskemål Läkemedelsverket kräver vid licensförskrivning. Kvinnan hänvisades därför till den verksamheten för att själv skynda på handläggningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd och att hon bytt vårdgivare. En önskan framförs att information om förskrivarstödet KLAS, via Läkemedelsverket, bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1704-02251-50
Sjukintyget otillräckligt ifyllt av läkare

En kvinna med smärtproblematik har av läkare på vårdcentralen fått ett ofullständigt läkarintyg som försäkringskassan inte accepterar. Kvinnan har bett om kompletteringar men husläkaren hjälper henne inte. Kvinnan har nu fått besked om att hon inte längre har rätt till ersättning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef framkommer att läkaren har skrivit omfattande och noggranna intyg och utlåtanden till Försäkringskassan. Anmälaren är inte nöjd med svaret men väljer att avsluta ärendet.

V1704-02268-42
Avslutad medicinering, önskar förklaring

En multisjuk kvinna vårdas av husläkaren och i samband med läkarbyte avslutades ett antal medicineringar. Hon har efterfrågat en förklaring men läkaren har inte svarat henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare och verksamhetschef som förklarar handläggningen under besöket. Kvinnan medicinerade med flera smärtstillande mediciner med samma verkan men också med risk för tolerans. Av den anledningen förnyades inte receptet. Läkemedelsjustering gjordes av flera preparat med anledning av nedsatt njurfunktion. Känslan av felbehandling beklagas. Syftet med läkemedelsgenomgång är en professionell handläggning, där effekt, njurfunktion, interaktioner och toleransutveckling och risk för beroende analyseras.

Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1704-02366-72
Avvisat vårdansvar

Anmälaren är anhörig till en ung man som i tonåren drabbades av cancer. Mannen opererades flera gånger under tonåren och tillhörde barnkliniken. För några månader sedan skulle han remitteras till vuxenklinik men fortfarande har ingen klinik velat ta vårdansvar för honom och på barnkliniken hänvisas han till akuten om han skulle börja må sämre. Mannen har också haft hemsjukvård periodvis, men dessa har avsagt sig ansvaret på grund av arbetsmiljömässiga skäl.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inkom från patientområdeschefen som förtydligade att det inte längre var aktuellt med vård från barnkliniken på grund av mannens ålder samt vårdbehov. Anmälaren tog del av yttrandet och hade inte mer att tillägga i ärendet. I samråd med anmälaren avslutas därför ärendet på förvaltningen.

V1704-02434-34
Önskar ett möte med vårdgrannar/behandling saknats

En kvinna önskar att en psykiatrisk vårdgivare tar initiativet att ordna ett SIP-möte (samordnad individuell plan) med bland annat socialtjänsten och försäkringskassan. Någon vårdplan har aldrig upprättas under de år som kvinnan varit sjukskriven. All planerad vård har runnit ut i sanden, förutom behandling med psykofarmaka som kvinnan helst hade velat slippa.

Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare och enhetschef beklagar att kvinna som har ett stort lidande inte fått de hjälpinsatser som hon är i behov av snabbare. Det har funnits svårigheter att få igång de behov av stöd som önskas i relation till det som erbjudits. Förhoppningen är att ett planerat SIP-möte, som är planerat, ska bringa klarhet i detta. Psykiatrin har dockmycket begränsande resurser att gå in med stödjande kontakter. Kvinnan har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1704-02437-34
Tillgänglighet till läkare/läkemedelsuppföljning

En förälder har synpunkter på att sonen fått vänta fyra månader på ett läkarbesök till en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Sonen har prövat flera läkemedel som inte fungerat och skulle göra en läkemedelsuppföljning för fyra månader sedan. Besöket blev inställt på obestämd tid då mottagningen har brist på läkare. Modern är mycket upprörd.

Åtgärd: I ett yttrande från sektionschef skriver denna att moderns bedömning stämmer med journalanteckningarna. Flera läkare har slutat, nyrekrytering av hyrläkare pågår då det är brist på barnpsykiater. Den långa väntetiden beklagas och lidandet detta medfört. Förhoppningen är att den nya medicinen ger god effekt utan biverkningar samt att sonen får en mer välfungerande skolgång. Föräldern har inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1704-02475-34
Lång väntetid på utredning, dålig tillgänglighet

En kvinna som under en längre tid hade stått i kö för en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning har synpunkter på att hon kastades ut ur kön. Mottagningen via ett sms-meddelande undrade om hon fortfarande var intresserad av att kvarstå i kön. Då hon inte svarade på grund av sitt hälsotillstånd raderas hon ur listan. Sedan dess har hon försökt kontakta en läkare som inte besvarat henne.

Åtgärd: Verksamhetschef uppger att kvinnan inte bara uteblivit vid två tillfällen utan också avbokat ett flertal tider. Trots detta har patienten fått en ny tid för läkarbesök och en så kallad basutredning. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

V1704-02489-69
Drabbades av infektion vid operation

En man opererades vid ett akutsjukhus efter en olycka där han fick sårskador. Han drabbades i samband med operationen av en infektion som gjorde att han fick sår över hela kroppen vilka efterlämnade fula ärr, såren kommer fortfarande i skov efter flera år. Mannen tycker inte att han fått tillräcklig behandling för infektionen eller information om den. Han undrar varför han fick infektionen och han har lidit mycket på grund av de sår och ärr som uppstår.

Åtgärd: Yttrande inkom från två kliniker vid sjukhuset. Verksamhetschef tillika överläkare vid hudkliniken beskrev vad anmälaren drabbats av, att han svarade bra på given behandling men att åkomman kräver fortsatt behandling lokalt och att även stödstrumpor kan behövas. Hon förklarade att tidigare svullnad kan efterlämna brunpigmentering av huden. Överläkare vid ortopedkliniken tackade för anmälarens frågor och kommentarer vilka är värdefulla för kvalitetsarbetet. Han beskrev handläggningen av anmälarens skada och efterförloppet med infektion och behandling för denna. Han förklarade att risken att drabbas av en infektion efter operation är olika hos olika individer och att anmälarens sjukdomar gör att han har en extra stor känslighet att drabbas av sårinfektioner. Han menade att infektionen togs på allvar och beskrev åtgärder som gjorts. Han beskrev vidare att sjukhuset är väl medvetna om att många diabetiker har en ökad problematik med svårläkta sår och lättare får infektioner än andra patienter och menade att man generellt kan säga att vården av svårläkta sår är något som behöver utvecklas, speciellt när det kommer till behandling av patienter med bland annat diabetes. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttranden framfört synpunkter om att han inte fått rätt information och att han bollas runt i vården, han har dock inte inkommit med skriftligt genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1704-02500-42
Förlorad vaccinations uppgift

En pojke var på fyraårskontroll på barnavårdscentralen och det framkom att samtliga journaler och information om vaccinationer och övrig vård hade försvunnit.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att det finns, och har hela tiden funnits, fullständig journal på barnets utvecklingsbedömningar och vaccinationer som givits hittills. Verksamheten har bytt journalsystem varför dokumentation finns i två olika journalsystem. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1704-02533-69
Dålig tillgänglighet för personer med hörselskada

En kvinna har varit mycket sjuk och haft problem med bihålor och näsan. Hon har flera gånger informerat en specialistmottagning om att hon inte kan ha telefonkontakt med mottagningen genom telefon eftersom hon är döv. Trots detta upplever kvinnan att mottagningen vägrar att göra sig tillgänglig för henne. Kvinnan känner sig diskriminerad.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Hon beklagade att anmälaren inte fått information om kontaktvägar genom 1177 samt brev och fax. Hon hoppades att i framtiden kunna erbjuda alternativa lösningar för kontakt, men menade att det inte i dagsläget var möjligt att ha kommunikation genom e-post med patienter. Hon beklagade anmälarens upplevelse. Anmälaren blev inte nöjd, hon menade bland annat att chefen inte kände till hur 1177 fungerar. Vidare menade hon att det inte var hennes upplevelse utan ett faktum att mottagningen genom att ha ett system med telefonsvarare där man ringer upp patienten på det nummer som man ringer från gör det omöjligt för hörselskadade och döva att komma fram till mottagningen. Chefen meddelade att anmälaren var välkommen till ett personligt möte med henne för att få ta del av anmälarens svårigheter att kommunicera med vården. Anmälaren träffade gärna chefen mot lämpligt arvode och kom med förslag på åtgärder för att förbättra tillgängligheten. Chefen förklarade att mottagningen inte hade möjlighet att utbetala arvode. Hon beskrev också att hon informerat IT-och utvecklingsavdelningen om att det inte fungerar för funktionshindrade med hörselnedsättning att ta kontakt med mottagningar i Stockholmsregionen och bett dem, tillsammans med förslag från anmälaren, att driva detta vidare. Chefen hade även lämnat över förslag till ansvarig på mottagningen. Anmälaren blev inte nöjd och utan konstaterade att hon fortfarande saknar möjlighet att kontakta mottagningen. Hennes genmäle bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1704-02548-69
Sexuellt ofredande av läkare

En kvinna upplevde att hon utsattes för ett sexuellt övergrepp av en läkare vid ett akutsjukhus. Läkaren tog bilder och rörde vid kvinnan på ett obehagligt sätt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg. Då anmälaren inte inkommit med en underskriven anmälan inom angiven tid avslutas ärendet vid patientnämndens förvaltning.

V1704-02653-42
Missade ge proppförebyggande medicin

En kvinna opererade armen vid en ortopedklinik på ett akutsjukhus. Efter ett par dagar insjuknade hon med andnöd och transporterades med ambulans till akutsjukhus där undersökning visade flera proppar i lungorna. Ortopeden hade missat att påbörja behandling med proppförebyggande medicinering. Kvinnan går nu på kontroller och långtidsmedicineras för att propparna ska försvinna.

Åtgärd: Svar har inkommit från ortopedkliniken där en förklaring ges till gällande riktlinjer och då narkosbedömningen inte visade någon ökad risk för proppar fanns inget stöd för att ge förebyggande medicinering för godartade tumörer i överarmen.

Komplikationen är beklaglig. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1705-02728-49
Bristfälliga undersökningar, fel uppgifter i intyg

Patienten hade för några år sedan lidit av cancersjukdom och blivit opererad. Hon besökte specialistmottagningen för uppföljningar. Närstående anser att uppföljningarna var bristfälliga, vården genomförde blodprov men underlät att undersöka med röntgen. Det visade sig senare att cancersjukdomen blivit aktiv igen, att den spridit sig. I dag är patienten avliden. Närstående är också kritiska till intyg som upprättades av läkaren.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd överläkare redogjordes för genomförda behandlingsinsatser och undersökningar. Patienten kom att lida av biverkningar av medicineringen. Uppföljningen av behandlingen som även inkluderade undersökningar med röntgen påvisade att cancersjukdomen spridit sig. Patienten erhöll fortsatt behandling. Senare konstateras att sjukdomen inte var botbar, behandlingen kom att inriktas på att lindra. Patienten erhöll avancerad sjukvård i hemmet. Dock försämrades patienten och överfördes för vård i livets slutskede hos annan vårdgivare. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1705-02734-50
Bristfällig behandling av fraktur i handled

En kvinna upplevde att hon fick bristfällig behandling och information vid en rehabiliteringsmottagning när hon brutit handleden. Hon fick exempelvis inget träningsprogram och hade glesa besökstider.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer en beklagan över att anmälaren upplever att hon inte fått en adekvat rehabilitering. Vid genomgång av ärendet kan de konstatera att en tätare uppföljning hade gynnat patienten. Rutinerna kommer att uppdateras gällande tätare återbesök vid stelhet i fingrar. De kommet även att uppdatera rutinerna kring information till patienterna om vikten av att utföra övningarna regelbundet. Ärendet avslutas.

V1705-02735-50
Felaktig behandling

En kvinna med en handledsfraktur upplevde att hon felbehandlats vid en vårdcentral. Kvinnan har fått veta i efterhand, genom kontakter med sjukvården, att det läkemedel hon fick utskrivet motverkar läkning. Kvinnan tror att hon felbehandlats på grund av okunskap och önskar att andra människor inte drabbas.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer att det läkemedel som kvinnan ordinerades inte ska ges första två veckorna efter fraktur. Kvinnan fick preparatet först två månader senare. Målet var att nå smärtlindring och komma igång mer aktivt med rehabilitering. Ärendet avslutas.

V1705-02744-42
Informationsbrist vid ny medicinering

En kvinna vårdades på neurologklinik på ett akutsjukhus och förskrevs proppförebyggande läkemedel. Vid hemkomst noterade hon brister i informationen vid denna medicinering. Kvinnans husläkare informerade henne och påbörjade uppföljning av medicineringen.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionsansvarig som förklarar att verksamheten har rutinen att alltid informera patienten om vård och behandling, både skriftlit och muntligt, vid utskrivningssamtalet. Verksamheten beklagar att så inte skett i detta fall. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1705-02764-75
Missfärgning efter injektion

En kvinnan fick järninjektioner av distriktssköterskan på vårdcentralen och har kvarstående missfärgningar i huden runt instickstället i armvecket. I samband med injektionerna sa sköterskan att missfärgningarna kommer att försvinna med tiden.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att läckage från järninfusion är en relativt vanlig biverkan men om det händer under pågående behandling ska infusionen avbrytas. Rutiner finns, och följs av sjuksköterskorna, hur denna behandling ges. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av, ärendet avslutas.

V1705-02790-75
Nekad fortsatt läkemedelsbehandling

En kvinna med benskörhet har under många år medicinerats vid en specialistklinik på ett akutsjukhus. Vid det senaste läkarbesöket nekades hon fortsatt läkemedelsbehandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som ger en utförlig farmakologisk förklaring till medicineringen samt bekräftelse på symtom och effekt av aktuellt preparat. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon tackar för ett bra svar där både symtom och diagnos och behandling förklarats på ett utförligt sätt. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1705-02791-72
Nekas hemsjukvård av arbetsmiljömässiga skäl

En man nekas hemsjukvård av arbetsmiljömässiga skäl trots att han har behov av hemsjukvård på grund av sin grundsjukdom.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev den tidvis laddade situation som varit mellan mannen och personalen vid hemsjukvården. Man har vid flera tillfällen försökt diskutera med både mannen och hans anhöriga för att underlätta hemsjukvårdens insatser, men bedömt att trots dessa ansträngningar, har personalens arbetsmiljö varit så påverkad att de inte kunnat bedriva en medicinskt säker vård. Verksamhetschefen betonade att man gjort sitt yttersta för att nå en koncensus över hur vården skulle bedrivas. Anmälaren inkom med ett genmäle och menade att man inte tagit mannens egna synpunkter i beaktande utan bara förlitat sig på läkarens och sjuksköterskornas bedömning av situationen. Verksamhetschefen tillstod att man faktiskt inte tillfrågat mannen själv hur han upplevde situationen, men menade att det inte skulle ha påverkat verksamhetens

beslut. Mannen fick sedan hemsjukvård från en annan vårdinrättning som fungerat föredömligt. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1705-02813-75
Läkemedelsbiverkan, vårdskada

En kvinna anser att hon fått fel medicin då hon intensivvårdades på ett akutsjukhussjukhus. Kvinnan fick hallucinationer och njurpåverkan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som ger en utförlig medicinsk förklaring till varför kvinnan intensivvårdades och vilka läkemedel som givits under vårdtiden. All vård har givits enligt behandlingsrekommendationer. Kvinnan har varit på återbesök för att diskutera den medicinska behandlingen och önskas ytterligare information är kvinnan välkommen att höra av sig. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter hörts av, ärendet avslutas.

V1705-02820-50
Bristande bemötande

En kvinna upplever bristande bemötande av en läkare på vårdcentral. Läkaren vägrade komplettera ett intyg, vilket gjort att kvinnan inte fick ersättning från Försäkringskassan. Läkaren skällde på kvinnan, trots att kvinnan började gråta. Han ställde frågor, men avbröt henne konstant och gav henne därmed ingen möjlighet att svara.

Åtgärd: Verksamhetschefen svarar i ett yttrande att berörd läkare var inhyrd och inte längre arbetar kvar. Hon beklagar det inträffade och kommer att ta upp ärendet anonymt på nästa arbetsplatsträff för att påpeka vikten av ett gott bemötande. Hon bedömer att läkaren borde ha bokat in ytterligare ett läkarbesök för komplettering av sitt intyg. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-02833-50
Brister i sjukintyg

En kvinna opererade axeln vid en ortopedisk specialistklinik. Kvinnan önskade komma på återbesök på grund av smärta, vilket hon nekades. Hennes sjukskrivning förlängdes över telefon och hon fick smärtlindring på recept. Läkaren ansåg att sex veckors sjukskrivning var tillräckligt. Kvinnan är inte återställd långt senare. Försäkringskassan godkänner inte sjukintygen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att genomförd operation egentligen inte ger någon begränsning av rörelseförmågan eller belastning och heller ej påverkar återgång till arbetslivet. Det som har begränsat möjligheten till återgång är den postoperativa smärtan. Detta har patienten fått smärtlindring för. Den rekommenderade sjukskrivningstiden är sex veckor. Kvinnan har fått återbesök och flertalet telefonbesök samt sjukintyg till Försäkringskassan upp till fyra månader efter operationen. När det gäller försäkringskassans handläggning hänvisas hon dit. Anmälaren meddelar att hon inte är nöjd med yttranden, men då inte inkommit med synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.

V1705-02836-34
Behandling / tillgänglighet

En kvinna hade en krisplan som upprättats vid en psykiatrisk mottagning. När hennes mående försämrades skulle hon aktualisera krisplanen och kontaktade psykiatrisk mottagning, mobilt team och länsakuten men ingen ville hjälpa henne. Kvinnan undrar varför hon trots utarbetad krisplan måste "slåss" för att få kontakt med vården.

Åtgärd: I ett yttrande skriver sektionschef att hon beklagar att ingen ville hjälpa kvinnan. Mobila akutteamet har samma journalsystem som mottagningen och de borde ha erbjudit sig att komma hem till kvinnan för att göra en bedömning om behovet av psykiatrisk hjälp. Akutmottagningen har också samma journalsystem men det är svårt på telefon att säkerställa att den person som ringer och vill att personal ska öppna en persons journal, är den som vederbörande utger sig för att vara. Lösningen hade varit att åka in till akutmottagningen. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är nöjd. Hon anser att det fungerar bättre sedan mobila teamet blivit involverad. Ärendet avslutas.

V1705-02865-75
Nekades mediciner, sjukintyg

En kvinna vårdas för högt blodtryck och depression av husläkaren. I samband med läkarbyte nekas hon mediciner och sjukintyg. Kvinnan önskar en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som beklagar bemötandet och att kvinnan inte kände sig förstådd och hänsynsfullt bemött. När detta sker har verksamheten misslyckats. Enligt journalanteckningarna har sjukintyget refuserats från försäkringskassan varför ett nytt intyg, med samma innebörd, inte tillförde något ytterligare. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1705-02868-50
Missad diagnos, ej lyssnad till

En kvinna sökte närakut med svullet, rinnande och smärtande öga. Utan att titta på ögat, menade läkaren att kvinnan hade pollenallergi och skrev ut recept för detta. Kvinnan svarade att hon inte trodde på diagnosen och att det endast rörde ett öga, men blev inte lyssnad till. Då kvinnan inte blev bättre uppsökte hon annan vårdgivare som kunde konstatera att hon hade ett hål på hornhinnan. Kvinnan är mån om att läkaren inte gör fler felbedömningar och med tanke på att han även bedömer små barn.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från medicinskt ansvarig läkare och berörd läkare framkommer att vid aktuell undersökning angavs inget som talade för skada på hornhinnan. Skada på hornhinnan är ofta traumatiskt betingad. De beklagar patientens lidande och missnöje och hoppas att hon nu är återställd. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-02872-75
Nekades läkemedel

En kvinna med epilepsi och sömnbesvär nekas läkemedel av husläkaren. Kvinnan har förkänning av sina anfall och om hon då snabbt lägger sig ner och tar en

lugnande tablett slipper hon anfallet. Kvinnan anser att läkaren är nonchalant och begår ett grovt tjänstefel.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar de besvär kvinnan upplever, men då tidigare ordinationer överstigit rekommendationer nekas kvinnan ett nytt recept. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-02877-75
Brister vid licensansökan

En kvinna vårdas vid en endokrinmottagning på ett akutsjukhus och förskrevs ett licenspreparat. Efter lång tid kontaktade hon läkaren då produkten inte fanns på apoteket. Läkaren trodde ansökan var gjord.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att något administrativt misstag gjorde att ansökan inte lyckades komma iväg. Läkemedelsverket har infört svårbegripliga datarutiner. Patienten kan gå in på närmaste apotek och be dem vidarebefordra licensansökan till Läkemedelsverket som fattar beslut i frågan. Fördröjningen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon önskar att skriftlig information om förskrivarstödet KLAS bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1705-02878-75
Missfärgad arm efter injektion

En kvinna med järnbrist gavs järninjektioner av sköterskan på vårdcentralen. Sköterskan stack fel och injektionen hamnade under huden. Nu är huden missfärgad och svullen.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som beklagar komplikationen. I journalen finns noterat denna biverkan och en rapport är skriven till Läkemedelsverkets biverkningsenhet. Rutinen kring administrering av detta läkemedel kommer tas upp med samtliga sjuksköterskor på vårdcentralen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och efterfrågat information om aktuella försäkringsbolag och IVO. Ärendet avslutas.

V1705-02884-54
Ändring och borttagning av journal

En kvinna önskar att man ändrar och tar bort felaktiga uppgifter i hennes journal som är skriven av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsläkare samt verksamhetschef som har gått igenom journalen angående patienten och inte kunnat finna några brister i journalföringen. Man har även samtalat med sjukhusets jurist och är överens om att man inte kunde ändra i journalföringen. Man har informerat att patienten har rätt att ansöka hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om att radera journalhandlingar. Bedömningen är att man inte kunde göra ändringar i förd journal. Verksamhetschefen har beklagat den långa handläggningstiden på sjukhuset, vilket inte var acceptabelt. Man kommer att snarast se över organisationens rutiner i hanteringen av denna typ av ärenden så att man kan leva upp till de krav som ställts på svarstider. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit

med ett genmäle där hon fortfarande önskar att vårdgivaren ska ta bort uppgifter om misshandel från journalen som enligt henne inte stämde. Hon har hänvisat till dataskyddsreformen och inte accepterat vårdgivarens svar. Nytt yttrande har inkommit där verksamhetschef framfört att han nu gjort ett tillägg i journalen där han noterat anmälarens avvikande mening om händelseförloppet i journalanteckningar. I tre stycken journalanteckningar förda av två läkare och en kurator beskrivits att anmälaren utsatts för misshandel. Anmälarens uppfattning är att hon endast slagit sig. Detta är nu noterat i journalen. Hon har hänvisats till Inspektionen för vård och omsorg om hon vill radera eller förstöra journalen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-02896-74
Missade diagnoser av läkare på vårdcentral

En kvinna har under flera år lidit av trötthet, nedstämdhet, värkproblematik samt ökade infektioner i kroppen. Läkare på vårdcentralen har undersökt henne och inte funnit orsaken till symtomen. Kvinnan hänvisades till en psykolog. Hon sökte vård hos en annan läkare som tog blodprover som visade vitaminbrist. Det framkom också att vårdcentralen hade missat att hon har kotförskjutning, disk- och diafragmabråck samt en tarmsjukdom. Kvinnan anser också att bemötandet av en läkare har varit bristfälligt och hon hade önskat att hon hade utretts mer för sina besvär samt föreslagits behandling.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef samt från distriktsläkare som beklagade patientens upplevelse. Det framgick att patienten hade sökt vård för blåsor i munnen vid ett besök hos distriktsläkaren och att det inte då fanns anledning att gå igenom hela sjukdomshistorien. Verksamhetschefens uppfattning var att patienten adekvat hade handlagts på vårdcentralen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte tyckte att vårdgivaren svarade på hennes synpunkter om hennes besvär och den bristfälliga vården kring dessa som har varit under lång tid. Hon har också framfört, att två andra vårdinrättningar, har bedömt hennes hälsotillstånd och sagt att hon inte har fått adekvat behandling tidigare. Ärendet avslutades utan kontakt med anmälaren då hon inte gick att nå.

V1705-02927-75
Smärtlindring, bemötande, sekretess

En kvinna med buksmärtor vårdades på en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Kvinnan upplevde smärtor under hela vårdtiden. Den operation som planerades ställdes in på operationsdagen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och ansvarig överläkare som förklarar att kvinnan valde att åka hem från vårdavdelningen innan ytterligare åtgärder kunde vidtas. Smärtlindring gavs under vårdtiden och konsultation med smärtklinik var planerat. Kvinnan har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1705-02928-75
Uteblivet läkarbesök, recept

En deprimerad man vårdas av husläkaren och vid det senaste läkarbesöket uteblev läkaren. Mannen väntade över en timma men fick ingen förklaring av personalen.

Mannen hade tagit blodprover inför eventuell medicin justering men har flera veckor senare inte hört av läkaren.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar och förklarar händelsen. Akuta händelser på mottagningen var orsaken till förseningen. Självklart skall en patient informeras om förseningar. Handläggningen har diskuterats och verksamheten har nu stramat upp rutinerna. En avvikelse är rapporterad och redovisad till hela personalgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-02931-50
Felaktig information till patient

En kvinna uppsökte en mottagning för hörselrehabilitering. Audionomen hon träffade menade att hon inte hade rätt att prova ut hörapparater ur landstingets sortiment, vilket gav kvinnan enda möjligheten att köpa apparaterna via Fritt val. Apparaterna fungerade inte tillfredsställande, men svaret från audionomen var att de inte kunde göra mer för henne, eller med apparaterna. När hon några månader senare på nytt träffade audionom, efter att länge ha försökt få en besökstid vid samma mottagning, remitterade de henne till den basala hörselrehabiliteringen. Anhöriga ifrågasätter varför de rekommenderat de dyra apparater och varför de inte tidigare remitterat kvinnan vidare.

Åtgärd: I inhämtat svar från vården beklagas patientens upplevelser. De eventuella missförstånd som skett ber de om ursäkt för. Patienten blev initialt erbjuden remiss till den basala hörselrehabiliteringen, men tackade nej. Patienten har även fått en rekvisition som täcker hela kostnaden för att kunna inhandla en telefon. Deras reflektion är dock att de återigen borde ha erbjudit remiss, vilket även har tagits upp med hela personalgruppen inklusive den berörda audionomen. Processen har i övrigt skett enligt rådande regler och företagets rutiner. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-02967-74
Felopererad två gånger

En man har opererats två gånger för en nervskada i foten. Operationerna var felgjorda, enligt mannen, vilket också läkaren ska ha erkänt. Han känner sig tveksam till grunderna för operationerna då läkaren enbart ska ha känt och tittat på foten och inte röntgat den. Det har gått fem månader sedan det första kirurgiska ingreppet och mannen är fortfarande beroende av kryckor och har mer smärtan än innan ingreppen. Han har dessutom en knöl under foten och lilltån är förlamad. Dessa omständigheter har gjort att mannen inte kan arbeta eller utföra sina vardagliga sysselsättningar. Han har nu remitterats till en annan specialist.

Åtgärd: Yttrande inkom från berörd specialistläkare i ortopedi som redogjorde för vårdförloppet. Det framgick att de anser att diagnosen och operationerna av patienten var utförda på rätt indikation. Vidare stod det att de besvär patienten hade drabbats av efter den första operationen var en ovanlig men väl beskriven komplikation, vilket gjorde att han behövde opereras igen. Den berörda läkaren skrev att de beklagade att patienten hade drabbats av nervsmärta och att detta var sällsynt och svårt att förutse innan operationen. Avslutningsvis stod det att specialistmottagningen har handlagt patienten enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har efter han har tagit del av yttrandet skriftligen framfört sina synpunkter och sitt missnöje över läkarens agerande och menar att denne

ljuger. Ärendet avslutades då det framkom att anmälaren även hade anmält det inträffade till Inspektionen för vård och omsorg.

V1705-02972-75
Ovänligt bemötande

En man var på läkarbesök på vårdcentralen för receptförnyelse. Läkaren var otrevlig och ifrågasatte varför han inte arbetade och nekade också fortsatt medicinering. Mannen blev arg och lämnade vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att läkarbesöket endast handlade om förlängd sjukskrivning, inte receptförnyelse. Frågor kring rehabiliteringsplan fördes och mannen blev då arg och skrek och krävde pengarna tillbaka för besöket. Han rusade sedan ut rummet och slog hårt i dörren. Läkaren upplevde situationen som hotfull men valde att inte polisanmäla men rapporterade händelsen till verksamhetschefen för kännedom. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-02995-75
Nedtrappning av medicinering

En man vårdas vid beroendeklinik och schemat för nedtrappning av läkemedelsberoendet och mannen uppfattar att behandlingen är olaglig.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som förklarar att mannen har gjort uttalanden på nätet gällande behandlingsansvarig läkare vilket varit skäl för polisanmälan gällande förtal. Skriverierna har haft en hotfull karaktär. Samtlig vård på mottagningen avslutades därmed. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-02998-68
Missnöjd med implantat och information runt detta

En äldre kvinna är missnöjd med det tandimplantat hon fått. Hon är också besviken över att hon inte fått någon information om implantatet och behandlingen. Kvinnan har fått en plastskena på insidan av käken och hon tycker att den är mycket obehaglig och förstår inte riktigt varför hon har den. Hon tror också att hon är allergisk mot plasten. Anmälaren önskar även få en kopia på sin tandvårdsräkning men har inte lyckats med det.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från odontologiskt ansvarig samt behandlande tandläkare. Den sistnämnde beklagar det som hänt men förklarar att han anser att arbetet ser bra ut och att han inte noterat någon allergisk reaktion i munhålan. Både kirurgen som utfört den inledande behandlingen och specialisttandläkare som haft kontakt med anmälaren, har bedömt arbetet som fullgott. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte alls nöjd. Hon vill framföra att hon anser att det funnits en brist på information inför behandlingen och att hon är ledsen över att hennes överkänslighet mot plast i munhålan inte tagits på allvar. Dock inser hon att hon inte kommer längre i ärendet som därmed avslutas.

V1705-03012-74
Bristande bemötande av läkare

En kvinna kände sig mycket ledsen efter att ha upplevt ett dåligt bemötande av en läkare på en specialistmottagning, som ska ha sagt kränkande kommentarer. Hon tycker inte heller att hon har fått den hjälp hon behöver för sina besvär. Läkaren ska ha rekommenderat henne behandling som en tidigare läkare på samma klinik har avrått ifrån. Kvinnan anser också att sjuksköterskan som svarar i telefon på kliniken, har bemött henne bristfälligt.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade patientens upplevelse av dåligt bemötande. Vidare stod det att verksamhetschefen noggrant hade läst igenom patientens journal och talat med samtliga i personalen som varit berörda. Av yttrandet framgick även att verksamhetschefen anser att det är olyckligt när kommunikationen vid möten i vården inte fungerar och att det i detta fall kan röra sig om språkförbistring, då den berörda läkaren inte har svenska som modersmål. Vidare gick det att utläsa i yttrandet att de har diskuterat på kliniken hur de kan minska risken för att denna typ av kommunikationsproblem ska uppstå och att de alltid vara lyhörda för patientens problem och förväntningar. Om ett möte blir misslyckat och patienten blir ledsen bör detta omedelbart tas tag i ett gemensamt samtal på kliniken, enligt verksamhetschefen. Avslutningsvis stod det i yttrandet att de tar till sig av kritiken. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon är mycket missnöjd över svaret och att det stod rent felaktiga saker om vad som hade sagts och skett i mötet med läkaren. Anmälaren bemötte detta genom att hennes skriftliga synpunkter bifogades till avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1705-03046-50
Ej lyssnad till vid smärtsam behandling

En kvinna led svårt under en ortopedisk operation. Trots lokalbedövning uppstod stor smärta. Kvinnan hade förordat sövning. Läkaren var hårdhänt, lyssnade inte till patientens behov och nonchalerade hennes upplevelse av situationen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagas det att patienten inte blivit lyssnad till och att de inte lyckats bemöta hennes oro och smärta. I berörd läkares yttrande framkommer att lokalbedövning i regel används vid denna kirurgi med minimalt snitt och kort operationstid. Tyvärr tillstötte blödning under ingreppet. Läkaren beklagar patientens upplevelse av smärta och han kommer att ta hänsyn till detta vid framtida operationer. Anmälaren är nöjd med yttrandet även om hon inte vet om läkaren har förstått situationen och kommer att ändra sitt beteende framöver. Anmälaren avsåg att inkomma med en avslutsskrivelse till läkaren. Då denna inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1705-03082-34
Behandling av läkare

Efter en tids väntan fick en kvinna en neuropsykiatrisk utredning hos en privat vårdgivare. Hon har därefter försökt få kontakt med en psykiatrisk mottagning för att få behandling, men bollats fram och tillbaka mellan olika mottagningar som hänvisat till varandra.

Åtgärd: Enhetschef beklagar kvinnans upplevelse. Hon har stått i kö för en neuropsykiatrisk utredning vid kliniken men fick en snabbare tid hos en annan vårdgivare där hon utreddes. Väntetiden för att träffa specialistläkare har varit relativt lång på grund av kapacitetsproblem men vårdgivaren arbetar för att försöka

anställa läkare och därmed förbättra kontinuiteten över tid. Kvinnan har nu fått en bokad tid. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1705-03097-34
Avbruten behandling inom barnpsykiatrin

En förälder berättar att hennes dotter inte får den hjälp hon behöver på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Denna har varit på två bedömningar och blivit lovad kognitiv beteendeterapi men behandlaren ville inte fortsätta innan familjen får dottern att lägga sig i tid, gå till skolan och ta sin medicin.

Åtgärd: Enhetschef beklagar att modern uppfattat att dottern förvägrats vård, vilket inte var avsikten utan istället ville vårdgivaren hitta former för den mest hjälpsamma insatsen. Behandlaren bedömde att ett utökat stöd för dottern i vardagen behövdes först innan en eventuell terapeutisk behandling kunde påbörjas. Detta var modern inte nöjd med. Behandlaren anser att hon borde ringt föräldern efter det senaste samtalet som slutade med att denna blev mycket upprörd och lämnade mottagningen. Då dottern sökt vård vid annan mottagning önskar chef att denna kontakt där blir hjälpsam för både dotter och familj. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet varför ärendet avslutas.

V1705-03120-50
Får inte sina sjukvårdsprodukter

En kvinna har under 20 års tid fått sjukvårdsprodukter utskrivna genom vårdcentralen. Nu måste hon boka in ett besök en gång per år för att få förskrivning. Kvinnan anser detta orimligt då behovet är konstant och i en tid när sjukvården går på knäna. Personal fattas och väntetiderna är långa. Kvinnan var dock på ett besök. Fortfarande två månader senare har hon ändå inte fått sina sjukvårdsprodukter.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen framkommer att patienten tidigare fått skriftligt svar på sina synpunkter, efter att ha väntat sig direkt till verksamhetschefen. Denna bifogas. Där framkommer att det är förskrivaren som gör bedömningen om det behövs ett fysiskt möte eller ej. En medicinsk bedömning ligger till grund för förskrivning. Patienten har inte blivit nekad hjälpmedel och ingen misstror att patienten har ett behov. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte upplever att hon har fått den hjälp som hon önskat sig och att hon inte känt sig väl bemött. Ärendet avslutas.

V1705-03136-50
Missad diagnos

En vårdcentral missade diagnos hos en kvinna som sökte för hudförändringar. Läkaren hänvisade till apoteket utan provtagning. Samma läkare hade även utlovat telefonkontakt med kvinnans handläggare på Försäkringskassan, vilket inte skedde innan läkare slutade sin tjänst. Kvinnan fick träffa en ny läkare vid samma vårdcentral som även hon sa att hudförändringarna var svamp. Kvinnan har därefter sökt sig vidare och fått veta att hon har den vanligaste formen av hudcancer. Kvinnan har därefter fått behandling på akutsjukhus.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef beklagas det inträffade. Även läkaren beklagar den felbedömning som gjorts av hudförändringen. Bedömningen

gjordes i förbigående då kvinnans kontaltorsak var en annan. Ärendet har diskuterats i läkargruppen och vikten av att alla symtom behöver bedömas ordentligt oavsett konsultationslängd har betonats. Ärendet avslutas.

V1705-03144-34
Fallolycka under behandling orsakade tandskador

En kvinna skulle genomgå en behandling och sövdes för detta. Personalen glömde fälla upp grinden i sängens långsida så kvinnan föll ner på golvet och skadade tänderna. Hon har haft det mycket besvärligt sedan dess.

Åtgärd: Enhetschef och medicinskt ansvarig läkare skriver att i samband med att kvinnan vaknat ur narkos efter poliklinisk hjärnstimulering faller hon från sin säng och direkt efter olyckan sågs det tandskador. De ber om ursäkt för det inträffade. Nya rutiner har införts så att alla polikliniska patienters grindar dras upp efter given behandling tills de vaknar ur narkosen samt är stabila. Chefläkare uppger att händelsen kommer att utredas och verksamhetsföreträdare kommer att delge kvinnan resultatet. Kvinnan har varit i kontakt med LÖF och kommer att få ersättning men önskar att vårdgivaren står för karensbeloppet. vilket framförs i avslutsbrevet. Ärendet avslutas.

V1705-03155-74
Bristande vårdansvar av vårdcentral

En kvinna som har en komplex samsjuklighet får inte den hjälp hon behöver av sin vårdcentral, dit de andra vårdgivarna som hon går hos hänvisar henne till. Det är mycket lång väntetid på vårdcentralen och hennes husläkare tar inte ansvar för att hålla samman vårdkontakterna. Kvinnan upplever att hon inte får hjälp någonstans.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och berörd allmänläkare, som beklagade att patienten inte känner sig tagen på allvar och att hon upplever att hon inte får tillräcklig hjälp med sina besvär. Enligt verksamhetschefen har det varit omständigheter som har gjort att väntetiderna ökat och de har gjort en handlingsplan, där de tydligt ska bygga upp mer struktur och rekrytera mer personal. Av yttrandet framgick att det finns en plan för patienten. Den berörda läkaren skrev att denne hade träffat patienten vid två tillfällen och att det var en komplex bild med flera besvär som de var tvungna att prioritera efter. Vidare stod det att läkaren hade upplevt att de var överens om utredningsgång och att patienten hade kontakt med flera andra vårdgivare med inplanerade uppföljningar. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter, där det framkom att hon inte hade hört talas om den plan läkaren ska ha skrivit. Anmälaren framförde att hon upplevde att läkaren var ointresserad samt att hon inte fick den hjälp och utredning hon var i behov av. Anmälaren skrev att hon nu har bytt vårdcentral då hon behöver få snabbare läkartider, vilket den aktuella vårdcentralen inte har erbjudit. Detta har medfört att anmälaren har förlorat möjligheten till att träffa psykologen som hon går till på vårdcentralen, vilket har inneburit att hon har förlorat ett värdefullt stöd samt försämrat hennes möjligheter till att återgå i arbete efter en lång sjukskrivning. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1705-03157-74
Felaktig diagnos och utebliven behandling

En kvinna besökte en lättakutsmottagning efter att ha skadat fotleden. En röntgen gjordes och hon meddelades att hon drabbats av en muskelbristning. Foten lindades och hon blev hemskickad. Ett år senare hade smärtan och problemen inte gett med sig och kvinnan genomgick, via sin vårdcentral, en utredning och fick träffa en specialist. Det visade sig då att hon hade en omfattande skada i foten med lösa benbitar. Enligt specialistläkaren kunde man se skadan på röntgenbilden som togs ett år tidigare. Kvinnan menar att hon har lidit i onödan under lång tid och att hon inte togs på allvar. Hon upplever att hon har diskriminerats på grund av sitt etniska ursprung.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som har granskat journalen och funnit att handläggningen utifrån röntgenutlåtandet var korrekt. Det framgick att röntgenbilden granskades av två läkare, enligt rutin, som inte bedömde att det fanns några tecken på en färsk skelettskada. Verksamhetschefen beklagade att bedömningen av röntgenundersökningen inte var korrekt och att röntgenavdelning inte ingår i deras organisation och att de bara utför konsulttjänster. Det stod även att den diagnostiska processen krävde fler än ett besök för att slutbehandla patientens fotledsskada. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1705-03159-74
Bristande behandling och ingen återkoppling

En kvinna besökte en mottagning för rehabilitering efter en fotoperation. Där uppgav fysioterapeuten att hen inte visste hur rehabiliteringen skulle utformas på grund av bristfällig remiss, men att hen skulle ta reda på det. När kvinnan besökte mottagningen nästa gång hade detta inte skett och hon åkte dit i onödan. Kvinnan tycker att bemötandet och tillvägagångssättet har varit dåligt och att det kostat henne tid och pengar i onödan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen på mottagningen, som beklagade att patienten inte kände sig nöjd med den behandling hon har fått hos dem. Det framgick att fysioterapeuten hade handlat efter de riktlinjer som finns vid en sådan operation som patienten hade gjort. Enhetschefen beklagade missförståndet av vem av dem som skulle ha kontaktat läkaren för att få information om remissen. Vidare stod det att de ska se över sina rutiner för hur de arbetar med information till patienten så att liknande missförstånd inte uppstår. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas därmed.

V1705-03177-70
Felaktigt insatt spiral hos nybliven mamma

En kvinna fick en spiral insatt några månader efter förlossning på rekommendation av barnmorska. Kvinnan ammar. En barnmorskestudent satte in spiralen. Spiralen sitter nu inte i livmodern utan någonstans i buken.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen som beklagar det inträffade. Hon beskriver de rådande rutinerna och att barnmorskestudenter sätter spiral med van handledare. Hon kommer att tillsammans med mödrahälsovårdsöverläkare och samordningsbarnmorska se över rutinerna. På mottagningen kommer enbart legitimerade barnmorskor att sätta spiral på ammande kvinnor framöver. Ansvarig barnmorska beskriver handläggningen vid händelsen och även barnmorskestudenten som också inbjuder anmälaren till ett personligt möte. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att vården ska ändra sina rutiner. Ärendet avslutas därmed.

V1705-03211-50
Komplikationer efter behandling

En kvinna fick komplikationer i form av brännskador med blåsor på händer och fötter efter ljusbehandling mot eksem vid akutsjukhus.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan fått välbeprövad behandling mot svår eksem. 10 behandlingar utfördes med gott resultat. Vid påföljande behandling ställde en sjuksköterska, av misstag, in behandlingen felaktigt. Rodnad och blåsor på huden uppkom. Patienten har därefter behandlats för detta på samma klinik. En incidentrapport gjordes. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-03218-75
Fel diagnos, ekonomisk ersättning för läkemedel

En liten flicka med feber undersöktes av läkare på närakuten och förskrevs antibiotika för dubbelsidig öroninflammation. Mamman var frågande då flickan aldrig klagat på öronvärk. Mamman gav några doser antibiotika men sökte därefter vård igen och ingen inflammation kunde ses. Ett öra hade vax så trumhinnan kunde inte undersökas.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Ansvarig läkare, som är erfaren, gjorde en annan bedömning än de rekommendationer som finns för barn över två år. En medicinsk förklaring ges till handläggningen utifrån feber, astma, hosta och en akut infektion i mellanörat. Verksamheten är mycket återhållsam med förskrivning av antibiotika. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1705-03226-57
Bristande omsorg om nära anhörig

En kvinna miste mycket hastigt sin make hemma. Efter att mannen dödförklarades på sjukhuset tog sig kvinnan hem själv, hon hade blivit utlovad remiss till kurator för stödjande samtal. Men kvinnan fick ingen remiss och är besviken över det bristfälliga stödet från vården efter händelsen.

Åtgärd: I yttrande från överläkare på akutkliniken beklagades djupt att rutiner för ett bra omhändertagande i samband med dödsfall brustit på flera områden. Anmälaren har haft ett möte med sjuksköterska från akutmottagningen och blivit kompetent och empatiskt bemött, hon är glad och tacksam över samtalet. Rutinerna på akutmottagningen har setts över och en stödutbildning för undersköterskor har startats. Anmälaren är mycket glad över insatserna kliniken gjort och ärendet avslutas därmed.

V1705-03227-49
Brister i undersökningen

Anmälaren ansåg att det vid vårdcentralen varit brister i undersökningarna av närstående. Den närstående hade under fem års tid haft kontakt med vårdcentralen

för sina problem. När hon senare, sex dagar innan hon avled, inkom till akutsjukhus kunde det konstateras att hon led av cancer som spridit sig i hela kroppen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att de undersökningar som påvisade cancersjukdom initierades av akutmottagningen vid akutsjukhuset och att sådana undersökningar inte hade genomförts från vårdcentralens sida, att vårdcentralen under det senaste året inte tagit initiativ till undersökningar som kunnat identifiera cancersjukdomen. Av yttrandet framgick att vårdgivaren upprättat en anmälan enligt Lex Maria. Anmälaren tog del av yttrandet och har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1705-03249-75
Ovänligt bemötande

En kvinna sjukhusvårdades under en vecka på neurologisk klinik på grund av ansiktsförlamning och förskrevs kortison som behandling. Vid hemkomst försämrades hon och kontaktade avdelningen för rådgivning gällande fortsatt medicinering. Sköterskan var ovänlig och kunde inte hjälpa henne och vägrade förmedla kontakt med läkaren. Sköterskan la på luren. Kvinnan ringde tillbaka flera gånger men lyckades inte komma i kontakt med behandlingsansvarig läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från avdelningschefen som tackar för synpunkterna och förklarar att händelsen har diskuterats på avdelningsmöten. Ingen patient ska behöva bemötas och utsättas för detta ovänliga sätt. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-03272-75
Ovänligt bemötande

En kvinna med halsont sökte vård hos husläkaren och anklagades omedelbart för att ha kommit för sent till bokat besök. Läkaren skällde även ut henne för att ha använt smärtstillande läkemedel. Hon lämnade rummet och bad att få tala med verksamhetschefen, som beklagade bemötandet. Kvinnan sökte vård på en närakut där svalgodling visade att hon hade halsfluss som behandlades med antibiotika.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och berörd personal som beklagar bemötandet. Alla patienter ska behandlas med respekt och farhågor ska bemötas på ett empatiskt och professionellt sätt. Verksamheten har brustit i detta patientmöte och händelsen kommer att tas upp vid ett personalmöte. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1705-03333-54
Missnöjd med psykiatrisk tvångsvård

En man uppsökte psykiatrisk vård då han kände sig nedstämd och utmattad. Han blev inlagd frivilligt, men läkarna beslutade om tvångsvård, då vården menade att han överdoserat sin medicin. Mannen motsatte sig detta men fick inte hjälp att överklaga tvångsvården på ett korrekt sätt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef som grundat sitt yttrande utifrån journalanteckningar. Patienten hade sökt frivilligt vård, men bedömdes så uppfylld av förföljelseupplevelser och oro av att skada sig själv eller någon annan samtidigt

med en förhöjd och irritabel sinnesstämning, att heldygnsvård bedömdes oundgängligt. Då patienten i sitt tillstånd inte bedömdes kunna fatta ett välgrundat ställningstagande till erbjuden vård och samtidigt motsatte sig medicinering, fattades beslut om tvångsvård enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård. Patienten informerades om möjligheten om att överklaga samt tillfrågades om han vill ha en stödperson. Han Uttryckte dock ingen klar önskan beträffande stödperson. patienten överklagade intagningen, men Förvaltningsrättens dom blev avslag av överklagandet och yrkandet om att vården skulle upphöra. Anmälaren som har varit missnöjd med yttrandet samt processen i ärendet har vid ett flertal tillfällen önskat att förvaltningen ska förlänga tiden så att han hinner med att inkomma med ett genmäle. Förvaltningen har utifrån anmälarens önskemål vid olika tillfällen förlängt tiden sammanlagt med drygt tre månader. Förvaltningen har också ringt och skickat e-post till anmälaren utan att få svar. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1705-03335-68
Dåligt bemötande och felaktigt kostnadsförslag

En man som inlett en stor behandling på en folktandvårdsklinik upplever det som att han blivit dåligt bemött och dessutom tror han att han fått betala för mycket. När han konfronterade den behandlande tandläkaren med detta stoppade hon behandlingen och mannen mår mycket dåligt. Mannen har nu betalt hela sin vård men vill inte fortsätta på den här kliniken, han vill få pengarna tillbaka för att kunna vända sig någon annanstans, han känner inte att han litar på den här kliniken längre och tycker att han blivit illa behandlad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Klinikchefen har lämnat en tydlig beskrivning av hur behandlingen gått till och förklarar att den fördröjning som skett i behandlingen är relaterad till att hela fakturan från den första implantatoperationen inte betalats i tid. Folktandvårdens policy är att inte ge patienter tid för planerad behandling när det finns en skuld. Klinikchefen beklagar att patienten fick vänta en hel månad innan tid kunde ges för planering och behandling och även att en ny behandlare gick in mitt i behandlingen. Klinikchefen har också beslutat att återbetala den summa som patienten betalat för ett implantat längst in i munnen av den anledningen att det inte finns noterat att patienten gett sitt medgivande till behandling som inte var ersättningsberättigad av Försäkringskassan. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon var inte nöjd men har inte avhörts inom utsatt tid, varvid ärendet avslutas.

V1705-03336-69
Dåligt bemötande och lång väntetid

En man remitterades från sin vårdcentral till en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Efter tolv timmar i väntrummet försökte mannen förgäves få reda på om han kunde äta eller inte men fick olika besked och ett allt otrevligare bemötande. När han slutligen fick träffa en läkare efter 16 timmar möttes han av ointresse och brist på empati, förståelse och respekt. Läkaren menade att mannens besvär var ett vårdcentralsärende.

Åtgärd: Yttrande inkom först från den läkare mannen träffat och därefter från verksamhetschefen. Läkaren svarade att han visst hade visat förståelse för anmälarens besvär och intresse att lindra dem. Chefen förklarade att den aktuella akutmottagningen är Stockholms största vilket är en utmaning. Tyvärr kan det höga

trycket leda till brister i omhändertagandet. Han beklagade lång väntetid, upplevelsen av bemötandet som så negativt och uppskattade återkopplingen från anmälaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1705-03352-49
Svårigheter att boka om tid

Anmälaren upplevde svårigheter med att boka om sin tid vid psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren fått information om mottagningens drop-in-mottagning som har öppet en eftermiddag per vecka, att anmälaren vid ett antal tillfällen varit inbokad för läkarbesök och möte med sjuksköterska och arbetsterapeut. Av yttrandet framgick att det under en viss tid uppstått missförstånd beträffande möjligheten för anmälaren att komma på drop-in-besök. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1705-03374-50
Bristande bemötande

En man upplever bristande bemötande och förståelse från läkare på vårdcentralen. Läkare gjorde undersökningar som framkallade yrsel hos mannen. Han lyssnade inte till mannen som beskrev domningar och minskad rörlighet. Läkaren höjde rösten, skrek åt mannen och slängde hans kläder i ansiktet på honom. När mannen gick följde läkare efter honom ut i korridoren. Mannen fick aldrig hjälp med det han var där för.

Åtgärd: i inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagas det inträffade. Händelsen har skett i motsats till deras värdegrund. Synpunkterna tas på största allvar. Hon har talat med berörd läkare. Läkaren menar i sitt yttrande att han är ledsen över att patienten upplevde besöken som negativa. Anmälaren vidhåller att läkaren skrek åt honom liksom att önskemålet var remiss för intyg, aldrig något intyg av husläkaren. Ärendet avslutas.

V1705-03409-74
Blev skadad i benet vid borttagning av gips

En kvinna blev sågad i sitt ben när personal skulle ta bort hennes gips på ett akutsjukhus. Under själva sågandet skrek och grät hon ett antal gånger. Skadan innefattar flera röda märken på benet. Kvinnan blev väldigt rädd och upprörd och det var en mycket obehaglig upplevelse. Hon har fått reda på att benet hade gipsats fel från början på akutmottagningen, efter att hon hade brutit fotleden, vilket medförde svårigheter att ta bort gipset.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsansvarig läkare som beklagade patientens upplevelse som beskrivits och att sågmärken och smärta uppstod. Det framgick att gipsstöveln ej var polstrad med vadd på sedvanligt sätt, vilket försvårade gipsborttagningen. Anledningen till detta ska ha varit att behandlande läkare önskade en riktigt stabil gipsning av frakturen. Patientsäkerhetsansvarig läkare skrev att man borde ha varit mer försiktig i handhavandet och att denne skulle vidarebefordra ärendet till specialistmottagningen samt informera sina kollegor om att ej ordinera gipsar utan polstring i framtiden. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1705-03422-75
Nekades utredning

En kvinna med sköldkörtelsjukdom remitterades till specialistmottagning men hon har inte kallats till besök eller fått återkoppling. Kvinnan har ringt mottagningen och lämnat meddelande flera gånger men ingen har återkommit.

Åtgärd: Svar har inkommit från berörd specialist klinik som förklarar att kvinnan aldrig besökt mottagningen och den remiss som skickades till mottagningen från husläkaren har aldrig nått berörd läkare. De telefonmeddelande kvinnan lämnat har heller inte nått läkaren. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1706-03415-74
Komplikationer efter operation

En man fick svåra komplikationer efter en ljumskbråcksoperation för två år sedan. Under operationen ska läkaren ha skadat blodkärlen, vilket har orsakat känselbortfall i könsorganet, som har medfört samlagsproblem. Han har också besvär i form av smärta, sömnsvårigheter och kan inte sitta en längre stund. Mannen har inte fått vård och behandling för sina besvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare inom kirurgi, som redogjorde för patientens vård och behandling vid den aktuella kliniken. Det framgick att patienten tidigare hade opererats i ett annat land och att överläkaren vid operationen i Sverige fann rester efter en suturplastik, vilket ger förändrad vävnadsbild. Vidare stod det att patienten har utretts vidare för komplikationerna och att en konsult har kontaktas och remiss har skickats dit. Överläkaren skrev att denne inväntar denna åtgärd och beklagade patientens lidande. Slutligen stod det att denne har gjort vad den kan för att hjälpa patienten. Anmälaren och patienten har efter dem tagit del av yttrandet inte framfört några synpunkter. Ärendet avslutas.

V1706-03430-34
Bemötande från läkare

En kvinna med halsont besökte en närakut då flera av kollegorna hade halsfluss. Läkaren undrade om hon ville ha antibiotika med en gång eller ta ett halsprov. Kvinnan valde att ta ett halsprov. I samband med provtagningen utlöstes en kräkreflex och läkaren undrade om hon var van vid detta och fortfarande singel. Detta tolkades som en sexuell anspelning och upplevdes som mycket opassande och kränkande. Halsprovet var negativt vilket hade inneburit att det hade varit olämpligt att ordinera en kur antibiotika.

Åtgärd: Verksamhetschef beklagar kvinnans upplevelse på närakuten och konstaterar att alla patienter ska behandlas på ett empatisk och professionellt sätt. Chef har varit i kontakt med berörd medarbetare och diskuterat med denne om de synpunkter som framförts och tackar kvinnan för anmälan då det hjälper vårdgivaren att utveckla och förbättra verksamheten. Anmälaren har inte lämnat några ytterligare kommentarer varför ärendet avslutas.

V1706-03442-75
Patient bortglömd på sal, fick inte vaccination

En kvinna med parkinsons sjukdom ramlade och sökte vård på vårdcentraen. Hon blev omplåstrad och fick sedan vänta i ett rum för att få en spruta. Efter någon timme ringde hon på klockan och då kom en person som blev förvånad över att hon var kvar, då mottagningen hade stängt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som djupt beklagar att kvinnan upplevde att hon blev bortglömd och utsläppt från en stängd vårdcentral. Kontroll av datorer och telefoner visar att mottagningen stängde efter klockan 17. Flera doktorer och sköterskor var kvar på mottagningen när kvinnan lämnade mottagningen. Händelsen har diskuterats i personalgruppen och på arbetsplatsmöten. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon är nöjd med de vidtagna åtgärderna. Ärendet avslutas.

V1706-03449-79
Misslyckade operationer

En kvinna höftopererades på ett akutsjukhus. Det blev komplikationer och hon fick operas igen. Hon genomgick också en större magoperation pga. tumör vilket behövde också opereras om. Kvinnan har fortsatta besvär.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från ortopedenheten och från mag-och tarmenheten. Förvaltningen förmodar att anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte hört av sig för ytterligare synpunkter. Anmälaren har blivit kontaktat av ortopedklinikens specialist / överläkare gällande anmälan till landstingens ömsesidiga försäkringsbolag. Höftoperationen gjordes om och en liten cementbit hade orsakat smärtor och fördröjning av tillfrisknandet. Mag-och tarmenhetens yttrande förklarar att operationen inte var onödig men det är komplicerad åtgärd och det är inte ovanligt med den här typen av åtgärder. Ärendet avslutas.

V1706-03510-74
Missad diagnos, hade en pågående hjärtinfarkt

En man med bröstsmärtor, strålande värk i armar och andningssvårigheter inkom till en akutmottagning med helikopter. Han fick inget stöd och läkaren gjorde inga större kontroller på mannen utan skickade hem honom och sa att han kunde kontakta vårdcentralen om det blev värre. Efter att han kommit hem förvärrades symtomen och han hade högt blodtryck (togs av sambon som arbetar inom sjukvården). Mannen åkte igen, efter hjälp av sambon, in till akutmottagningen med ambulans. Han fick träffa samma läkare som tidigare och bemötandet var mycket bristfälligt. Mannen fördes sedan i ilfart med ambulans till ett annat akutsjukhus där det visade sig att han har haft en hjärtinfarkt och de fick gå in och vidga kärlen. Mannen tror inte att han hade överlevt om det inte hade varit för att hans sambo såg till att han sökte vård igen. Mannens far dog av en hjärtinfarkt efter att ha blivit felbehandlad.

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

V1706-03526-34
Ofullständig behandling

En ung kvinna är inskriven på en mottagning inom psykiatrin. Hon har ingen psykolog eller kurator och inga mediciner. Hon är erbjuden att delta i ett program för att motverka ångest, men klarar inte att ta sig till mottagningen på grund av sin ångest. Då hon inte har tagit sig till mottagningen får hon ingen behandling. Anhöriga har efterfrågat behandling i heldygnsvård vilket hon inte har erbjudits. Kvinnan har gjort flera suicidförsök. Man misstänker även andra diagnoser men utredning kring detta saknas.

Åtgärd: Verksamhetschef och sektionschef vill tacka för brevet eftersom det ger vårdgivaren möjlighet att se över vad som erbjuds och om några delar inte finns med som skulle behöva finnas med. Kvinnan har en komplex problematik och det finns svårigheter och lidande som ligger utanför det psykiatriska området och därför blir samverkan viktig så att vården kan bli så sammanhängande som möjligt. Vården som erbjuds ska ske enligt god evidens och undvika insatser där vetenskapligt stöd saknas. De insatser som man föreslagit från mottagningens sida skulle ihop med insatser från kommunen och andra medicinska specialiteter svara upp mot de behov som lyfts. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

V1706-03546-42
Brister i informationen vid medicinjustering

En deprimerad man vårdas av husläkaren och medicinerar med flera olika preparat och har dostjänst som hjälpmedel. Mannen noterade att det saknades åtta tabletter i påsen. Om detta var han inte informerad och tog därför av de gamla medicinerna som fanns kvar i dospåsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannens medicinering sköts via dostjänst men även med läkemedel som skall hämtas ut på apoteket med recept. Mannen ansvar själv för receptförnyelse och att hämta ut medicinerna. Om mannen upplever att han behöver stöd i denna handläggning erbjuds möjligheten att bli inskriven i hemsjukvården. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1706-03552-69
Fick ingen hjälp på akutmottagning

Sammanfattning: En kvinna inkom med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Hon hade svåra smärtor i magen och fick stark smärtstillande medicin i ambulansen. På akutmottagningen var hon dock under många timmar utan utredning, behandling och smärtlindring. Det var svårt att få personalens uppmärksamhet och kvinnan fick nästan panik när hon trots flera påringningar efter personal lämnades ensam utan hjälp, illamående, kräkande och med stark smärta. Cirka nio timmar efter ankomst till akutmottagningen blev hon uppmärksammad av en läkare. Kvinnan blev därefter undersökt, opererad och inlagd på avdelning. Hon beskriver behandlingen vid akutmottagningen som omänsklig och vårdvidrig.

Åtgärd: Yttrande inkom från en läkare som förklarade att hon opererat kvinnan med glatt postoperativt förlopp, hon kunde inte uttala sig om händelseförloppet på akuten. Därefter inkom yttrande från chef för akuten. Han beklagade hennes upplevelser och förklarade att han hade full förståelse för hennes synpunkter

gällande bristfällig information, tillgänglighet och avsaknad av smärtlindring. Han menade att intentionen är att akutmottagningen trots långa väntetider ska hålla patienter och anhöriga uppdaterade och att adekvat smärtlindring ska ges. Han menade vidare att synpunkterna skulle komma att diskuteras i ett flertal forum för att minska risken för att det upprepas. Anmälaren blev inte nöjd med svaret, hon menade att hon känt sig förtvivlad och totalt utlämnad när hon inte fick personalens hjälp. Hon menade att hon haft tankar om att ringa 112 inifrån akuten. Hon hade också synpunkter på att hon efter händelsen utan resultat försökt få kontakt med akutens chef på olika sätt och att hon efteråt funnit att hennes journal från tillfället var mager och ofullständig. Kompletterande svar inkom från ny verksamhetschef. Han beskrev hur många patienter akutmottagningen tar emot per dygn och att det höga trycket tyvärr kan leda till att akuten brister i omhändertagandet. Han förklarade också att det är stor brist på vårdpersonal, främst sjuksköterskor och hur det påverkade akuten. Chefen beskrev vidare att Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, efter ett oanmält besök gett akuten påpekanden som måste åtgärdas. Sjukhuset kommer att göra allt för att förbättra omhändertagandet av patienter framförallt för patientgruppen som behöver inläggning och fortsatt vård efter akutmottagningsbesöket. Han förklarade vidare hur journalanteckningen dateras och kommenterade text i denna. Slutligen hoppades han att den nya ansträngningen med att förbättra situationen ska leda fram till varaktiga och bestående förbättringar för akutsjukvården i Stockholms läns landsting. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att hon är nöjd med detta svar som var utförligt och informativt. Hennes avslutande genmäle bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1706-03562-75
Sänkt medicindos utan information

En kvinna har synpunkter på läkaren vid vårdcentralen som sänkte dosen på ett läkemedel utan att hon informerades. Kvinnan anser att läkaren inte hade tillräcklig kunskap om hennes sjukdom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar att dossänkningen gjordes vid annan klinik och när kvinnan inte mådde väl återgick behandlingen till tidigare dos. Efter händelsen har remiss skickats till psykiatrisk klinik för second opinion. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av, ärendet avslutas.

V1706-03596-34
Försenad behandling

En förälder har synpunkter på att läkare vid en husläkarmottagning remitterade son till en specialist med väntetid som följd istället för att remittera till en akutmottagning. Konsekvensen blev fördröjd behandling och eventuellt en bestående vårdskada.

Åtgärd: I ett svar från läkare skriver denna att vid första besöket togs prov och behandling sattes in. Provet visade att det var rätt behandling. Några månader senare återkom sonen och hade ytterligare besvär varför remiss skickades till en specialistmottagning. Efter tre dagar fick läkaren svar från specialisten att system behandling kunde sättas in av läkaren på vårdcentralen. Denna kände sig dock tveksam, rådfrågade en kollega och remitterade till en mottagning på ett akutsjukhus. Sonen fick en tid 14 dagar senare. Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen med ytterligare synpunkter avslutas ärendet.

V1706-03603-34
Lång väntan på läkarbesök

En man undrar om inte en psykiatrisk vårdgivare måste tillse att han får en läkartid innan ett intyg till försäkringskassan måste förlängas. Planerade läkartider blir av- och ombokade hela tiden. Han undrar om inte vårdgarantin gäller.

Åtgärd: Trots att flera försök gjorts för att få kontakt med anmälaren har denne inte svarat eller påpekat att det inte passar att prata just då. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1706-03625-34
Undersökning/utredning

En förälder har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral vägrade undersöka en son vid ett besök. Sonen har autism och inget talat språk. Läkare var otrevlig och ville inte röra sonen. Modern trodde att sonen hade stoppat något i näsa. Problemen kvarstod och en månad senare konstaterades att ett tuggummi fastnat i näsan.

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef skriver denne att händelsen ses som mycket olycklig då bra kommunikation och ömsesidigt förtroende är särskilt angeläget för att säkerställa god och säker vård. Den läkare som träffade sonen var medveten om hans autism och beklagar det inträffade men bedömningen var ändå att ordinera läkemedel för misstänkt infektion. Hade detta inte hjälpt och modern kommit tillbaka skulle remiss ha skickats till specialistmottagning för vidare undersökning. Vårdgivaren är dock glad över att sonen blivit av med besvären och fått rätt behandling.

V1706-03634-74
Avvikande provsvar blev liggande

En kvinna fick information från sin husläkarmottagning om att ett prov som togs för sju månader sedan var avvikande. Hon fick ingen godtagbar förklaring till varför det hade blivit liggande på mottagningen utan att någon hört av sig. Kvinnan har dessutom varit på vårdcentralen tre gånger under denna tid men ingen har sagt något och hon har också ringt och specifikt frågat efter provsvaret.

Åtgärd: Yttrande inkom från tillförordnad verksamhetschef samt från ST-läkare, som båda har träffat patienten. Det framgick att patienten inte har efterfrågat några provsvar under läkarbesöken. Det finns inte heller registrerat att patienten ska ha ringt och efterfrågat provsvaren. Vidare stod det att bevakningen av den tidigare AT-läkarens provsvar har brustit. När det upptäcktes skrevs en avvikelserapport och de har nu förbättrat sina rutiner gällande bevakning av provsvar för att minska risken för att detta upprepar sig. Slutligen beklagades det inträffade och de skrev att de förstod att det åsamkat henne mycket oro. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon tycker vårdcentralen lägger över ansvaret på henne som patient kring provsvaret. Hon framförde också att en sjuksköterska, i telefonkontakt, ska ha sagt att de skulle höra av sig om det var något avvikande. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren som kommer att byta vårdcentral.

V1706-03639-74
Otrevligt bemött och risk för utebliven vård

En mamma ringde till vårdcentralen då hennes son var sjuk. Hon blev otrevligt bemött och personalen envisades med att sonens besvär (feber, illamående, kräkningar och huvudvärk) berodde på att han hade suttit framför en datorskärm för mycket. De fick till slut en läkartid och då fick de reda på att sonen hade höga infektionsvärden och de blev hänvisade till en akutmottagning. Han blev sedan inlagd. Enligt mamman hade det kunnat gå illa om hon inte hade envisats med att få en tid till läkaren. Hon önskade att bli kontaktad av verksamhetschefen på vårdcentralen men fick ingen återkoppling.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förklarade att denne inte hade varit på plats när patientens mamma hade önskat att bli kontaktad. Verksamhetschefen har beklagat fördröjningen, samt det som har hänt, när denne sedan hade möjlighet att ringa mamman. Det framgick att det inträffade har registrerats i deras system för avvikelser och att det ska följas upp i sjuksköterskegruppen vid personalmöten. Verksamhetschefen har haft ett samtal med berörd distriktsjuksköterska, som beklagade hur mamman hade upplevt bemötandet och tar till sig av kritiken. Verksamhetschefen skrev att deras mål är att alltid ha ett bra och professionellt bemötande för att deras patienter ska känna sig trygga och väl omhändertagna när de söker vård hos dem. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret och att hon tyckte telefonsamtalet med verksamhetschefen var bra. Ärendet avslutas.

V1706-03649-50
Bristande sekretess

En kvinna sökte sin vårdcentral för somatiska besvär. Hon fick remiss och var nöjd med besöket. Efteråt läste hon via 1177 e-tjänster sin journal där det framkom att kvinnan hade diagnosen beteendestörning och alkoholberoende. Något som inte alls diskuterades på besöket med läkaren. När hon senare talade med berörd läkare sa läkaren att hon gått in i annan vårdgivares journal och hämtat informationen. Anmälaren ifrågasatte varför läkaren gått in i journal från psykiatrin (som dessutom var fem år gammal) när hon sökte för somatiska besvär, dessutom utan hennes medgivande. Läkaren menade att de inte hade tid att tillfråga alla patienter om medgivande och att detta förhållningssätt var förankrat med verksamhetschefen. Vid samtal med verksamhetschefen bekräftades detta. Anmälaren önskar texten borttagen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från medicinskt ansvarig läkare, MAL, framkommer det att berörd läkare tillsammans med verksamhetschef och MAL diskuterat händelsen och bestämt att ta bort nämnda diagnoser ur journalen. Detta då de sannolikt ej är aktuella samt att de ej har samband med läkarbesöket. De beklagar att patienten upplevt besvär med detta. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1706-03660-54
Nekad delaktighet samt bristfällig vårdplanering

En kvinna har trots fullmakt nekats av en läkare att vara delaktig i sin vuxna sons vård vid en rättspsykiatrisk avdelning. Vårdpersonalen har inte kommunicerat med och sett henne som ett problem. Hon har ett flertal frågor som hon inte har fått svar på. Hon önskar framför allt att sonen ska få en vårdplanering som bland annat tydliggör när han ska skrivas ut. Hon konstaterar att hon inte har tid att skriva på nytt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att anhöriga inte upplevt att de fått ta del av vården samt att de inte fått information. Via samtal med skolan har framkommit att patienten inte bedömdes kunna tillgodogöra sig undervisningen och inte följt skolans regler samt inte informerat personal om förändringar i skolans planering och ändå gått på permissioner vars syfte var att vara i skolan. Innan planeringen hann starta uppstod flera situationer med misstänkt drogpåverkan, motvillighet att lämna urinprov samt annan misskötsamhet. Dessa gjorde att man bedömde att vården inte kunde fortsätta på dåvarande avdelningen och vården skulle fortsätta på en avdelning med högre säkerhet. Den sedvanliga gången är att man successivt erhåller ökad frihet och möjlighet till sysselsättning förutsatt att överenskommelser hålls. Allt detta regleras i vårdplaner och grunden för att komma vidare i sin rehabilitering är ett stabilt psykiskt mående och gått samarbete. Självklart önskar avdelningen de anhörigas deltagande i vårdplanering, förutsatt att patienten självså önskar. Efter att yttrandet skickades har anmälaren inkommit med ett genmäle där man har efterfrågat att vården ska se till att anhöriga blir mer delaktiga i patientens vård samt att vård och behandling så långt det går ska planeras och genomföras i samråd med patienten. Anmälaren har önskat sig svar på hur rykten om patienten spridit sig bland intagna. Man ber om kopia på journalanteckningar samt en vårdplanering där de kan delta i. Nytt yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att man inte lyckats informera anhöriga om händelseförlopp och vårdplanering på ett tillfredställande sätt. Ledningen har träffat modern som tagit upp sina frågor och ledningen framöver ska undersöka vissa detaljer och återkomma till modern. Modern har känt sig nöjd med detta. Modern har också via sin son fått del av journalkopiorna. Anmälaren har på nytt kontaktat förvaltningen och framför att hon fortfarande är missnöjd med det kompletterande yttrandet. Hon anser att anmälaren inte svarat på hennes frågor. Kommer överens att hon skriver korta frågor och posta dem till förvaltningen för en ny bedömning i fall det finns anledning till att förvaltningen inhämtar ännu ett nytt kompletterande yttrande. Anmälaren undrar om det finns någon högre instans än förvaltningen och då informeras hon om Inspektionen för vård och omsorg. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1706-03675-75
Ovänligt bemötande vid receptförnyelse

En kvinna med flera diagnoser bemöttes ovänligt av husläkaren i samband med receptförnyelse. Kvinnan trodde att läkarbesöket gällde genomgång av medicineringen men läkaren var otrevlig och lyssnade inte till henne. Kvinnan hade anhörig med under besöket med det gjorde ingen skillnad. Kvinnan önskar en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar upplevelsen och bemötandet. Alla patienter ska behandlas med respekt och deras farhågor ska bemötas på ett empatiskt och professionellt sätt. Verksamheten har brustit i omhändertagandet vilket är djupt beklagligt. Berörd medarbetare är informerad. Bemötandefrågor kommer tas upp vid nästa personalmöte. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att hon accepterar svaret och att hon bytt vårdcentral. Ärendet avslutas.

V1706-03703-49
Rehabiliteringen var full av brister

Rehabiliteringen var full av brister, enligt anmälaren.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörda läkare redogjordes för de rehabiliteringsinsatser som anmälaren varit föremål för. I den första rehabiliteringsperioden skedde insatserna genom konsultteam för patienter med mycket svåra funktionsnedsättningar på grund av förvärvad hjärnskada. Den andra rehabiliteringsperioden utgjordes av dagvårdsprogram för patienter med medelsvåra funktionsnedsättningar på grund av förvärvad hjärnskada. Av yttrandet framgick vidare att ärendet belyser behovet av skriftlig information och att informationen ska ges fortlöpande under rehabiliteringen, att vårdgivaren med anledning av ärendet kommer se över sina rutiner. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1706-03746-75
Brister med dostjänst

En kvinna vårdas av hemsjukvården vid vårdcentralen med dostjänst, byte av läkemedelsplåster samt insulininjektioner två gånger om dagen. Anhöriga har noterat brister med signering av mediciner och kvinnan kan inte hitta dosrullen. Oklarheter med medicineringen gör att anhöriga måste dubbelkontrollera.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som förklarar bristerna i vårdkedjan i samband med hemgång från sjukhusvistelse. Brister i rutiner i informationsöverföringen och dokumentationen har identifierats. Nya rutiner har upparbetats och en omvårdnadsplan för kvinnan har också tagits fram. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas.

V1706-03764-34
Lång väntan på besökstid därefter nekad besökstid

En man hade väntat fem veckor för att få en tid till läkare på vårdcentralen. Besöket avbokades dock tre timmar innan utsatt tid med motivering att läkaren var sjuk. Ingen ny tid erbjöds. Mannen skulle hämta ett brev från en psykolog och då såg han att läkaren var på vårdcentralen, iförd arbetskläder.

Åtgärd: Verksamhetschef vid vårdcentral skriver att det alltid är tråkigt att behöva avboka tider sent inpå ett besök och beklagligt att inte kunna erbjuda ny tid samma dag. I det aktuella fallet var läkaren hemma för vård av sjukt barn. Den utpekade läkaren var överhuvud taget inte på sin arbetsplats under VAB-perioden, vilket vidimeras av läkaren själv, spårningstjänsten i henne telefon samt av övrig personal som var i tjänst. Personalsituationen med till exempel VAB och trycket på akuta tider är vad det är. Mannen ämnade inkomma med ytterligare synpunkter men har inte avhörts varför ärendet avslutas.

V1706-03802-50
Bristande uppföljning och resultat av operation

En kvinna inkom till akutsjukhus efter arbetsolycka. Med omfattande skador i en axel opererades hon. Kvinnan upplever att hon fick vänta länge på operation, att uppföljningen brast och att man missade ytterligare skador som nu upptäckts mer än ett halvår senare. Kvinnan har mycket värk, har svårt att sova, har gått ner i vikt och klarar inte av att arbeta.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården redogörs för skadorna och det medicinska förloppet. Allmänt sett är undersökning med magnetkamera det bästa vården har. Dock syns inte skador på ledbrosk som istället upptäcks föst vid operation. Enligt undersökning med magnetkamera såg det bättre ut efter operationerna än tidigare. Dock så har patientens besvär inte minskat. Rörelseträning är det bästa för broskskador och olika patienter reagerar olika efter ingrepp vilket oftast inte går att förutse. Patienten är fortfarande under behandling och de olika framtida metoderna redogörs för. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet synpunkter på att operationen dröjde samt undrar hon varför man inte åtgärdade alla skador vid första operationen. Ärendet avslutas.

V1706-03812-34
Nekas hjälp med fondansökan av kurator

En kvinna hade tidigare fått hjälp med en fondansökan av en kurator på ett akutsjukhus. I samband med önskan om en ny fondansökan fick kvinnan information om att kuratorn hade slutat så hon vände sig till en ersättare. Denna var inte lika behjälplig och hon återkom aldrig till anmälaren.

Åtgärd: Paramedicinsk chef beklagar att kuratorn inte kunde hjälpa kvinnan. Intyget kunde inte skrivas då det kvinnan behövde skulle vara ett yttrande och förslag från en ansvarig behandlare. Ingen av de kuratorer som arbetade på sjukhuset hade haft kontakt med kvinnan varför hon hänvisades till vårdcentralen istället. Då kvinnan inte har

V1706-03822-34
Strul med intyg till försäkringskassan

En kvinna har haft problem med att få hyrläkare som arbetat på en psykiatrisk mottagning att fylla i rätt intyg till försäkringskassan. Hon har träffat tre läkare som inte visste vad förebyggande sjukpenning var och de hade heller inget intresse av att ta reda på det. Nu efter flera månader har anmälaren fått rätt utlåtande men det har fått ekonomiska konsekvenser för henne.

Åtgärd: I ett yttrande skriver enhetschef att hon genast bjöd in försäkringskassan till vårdgivaren för att informera om hur man skriver intyg om förebyggande behandling då de visade sig att ingen av hyrläkarna kände till att man kunde göra detta. Enhetschef beklagar att kvinnan drabbats så hårt men hoppas genom utbildningen att det inte ska behöver hända igen. Kvinnan har inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1706-03825-74
Otrevligt bemött och utebliven vård

En kvinna ringde till vårdcentralen då hon var illamående, hade kräkningar och ett konstant tryck över huvudet och var rädd för att det berodde på högt blodtryck. Hon hade 14 månader tidigare sökt vård för svår huvudvärk på vårdcentralen och då fått reda på att hon hade högt blodtryck. I telefonkontakten med vårdcentralen blev hon mycket otrevligt bemött av en sjuksköterska och fick höra att hon var magsjuk. Kvinnan fick ingen hjälp med att boka ett läkarbesök utan fick enbart rådet att ta vätskeersättning. När hon hänvisade till tidigare journalanteckningar ska sjuksköterskan ha sagt att de inte finns registrerade för att de har bytt system och inte sparar journalerna mer än ett år.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och berörd sjuksköterska, som beklagade att patienten hade känt sig otrevligt bemött. Det framgick att sjuksköterskan inte hade uppfattat att patienten hade andra besvär (högt blodtryck) än illamående och kräkningar, vilket hade tolkats som magsjuka. Av den anledningen erbjöds ingen läkartid. Gällande journalanteckningarna, framgick det att de finns sparade i det gamla systemet och det beklagades att patienten hade fått uppfattningen om att dessa ej fanns kvar. Anmälaren har efter hon har tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1706-03838-34
Bristande behandling

En kvinna som har komplexa psykiatriska problem anser att en psykiatrisk vårdgivare inte kan erbjuda rätt behandling. Hon har haft kontakt med både BUP och vuxenpsykiatrin under sju år och även anhörig är förtvivlad över att dottern inte förbättras i sitt mående. Privat psykolog liksom anhöriga anser att kvinnan är i behov av att få komma till ett behandlingshem men chef på mottagningen har avslagit begäran.

Åtgärd: Verksamhetschef och sektionschef konstaterar att kvinnans problem spänner över många kunskapsområden och att flera instanser behöver samverka för att kunna möta upp mot de behov av vård och omsorg som behövs. Det finns svårigheter som ligger utanför det psykiatriska området och därför blir samverkan viktig så att vården kan bli så sammanhängande som möjligt. Vårdgivaren erbjuder samverkan med annan specialistpsykiatri samt den somatiska vården, bedömning av psykologisk behandling, medicinering, kontakt med arbetsterapeut, samverkan med kommunen samt närståendestöd. Vårdgivarens erfarenhet är att behandlingshem oftast har ett begränsat värde för att åstadkomma varaktig förbättring. De insatser som man föreslagit skulle ihop med insatser från kommun och andra medicinska specialiteter svara upp mot de behov som lyfts. Då anmälaren inte framfört några ytterligare synpunkter avslutas ärendet.

V1706-03846-68
Behandlingen drog ut på tiden och blev dyrare

Maken till en kvinna är förvånad och upprörd över att en tandbehandling dragit ut så på tiden att karensperioder har överstigits och man har fått börja om från början, vilket har lett till en stor merkostnad för kvinnan som är pensionär med liten inkomst.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Klinikchefen beklagar patientens och anmälarens upplevelse och förklarar att det vid stora behandlingar krävs tid mellan behandling och läkning och ibland kan det bli så att terapiplanen måste justeras då nya fakta uppkommer, vilket var fallet i detta ärende. Det kan göra att vissa delar i behandlingen hamnar utanför den gällande karenstiden och en ny period måste påbörjas. Klinikchefen erbjuder två behandlingar i förebyggande vård hos klinikens tandhygienist som kompensation för upplevelsen av den utdragna behandlingstiden.
Anmälaren har tagit del av yttrandet. Han var inte nöjd men har inte avhörts inom utsatt tid varvid ärendet avslutas.

V1706-03847-75
Brister med medicindelning

En kvinna vårdas av hemsjukvården men på helgerna kommer en patrull som ger insulin och övrig medicinering. Anhöriga har noterat brister med medicin delning och hembesök.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar händelsen. Uteblivna hembesök förklaras av att kvinnan var inlagd på sjukhus. Information om när hon återkom till hemmet och eventuella medicin ändringar nådde inte ansvariga, varför brister uppkom. Även slarv från personalen noterades. Händelsen är oacceptabel och verksamheten har påbörjat undervisning och information till berörd personal för att liknande händelser inte ska inträffa igen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas.

V1706-03852-74
Konsekvenser efter försenad operation

En kvinna bröt benet och inkom med ambulans till ett akutsjukhus och fick sitt ben gipsat provisoriskt. Hon lades in i väntan på operation. Operationen blev inställd två gånger och när operationen blev av fick de avbryta då det hade bildats blåsor/tryckskador under gipset. Kvinnan fick också en infektion på sjukhuset. Anmälaren anser att om kvinnan hade opererats i tid hade dessa konsekvenser kunnat undvikas och tror också att det beror på åldersdiskriminering, då kvinnan inte fick en snabbare tid för operation.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare vid den ortopediska kliniken, som har gått igenom händelseförloppet. Det framgick att överläkaren blev involverad i ett senare skede och kan därför inte redogöra för varför operationen primärt sköts upp. Vidare stod det att inom akut ortopedi görs dagligen prioriteringar och patienternas ålder och övrig hälsa vägs in i dessa så att äldre och sköra patienter prioriteras högre. Överläkaren påtalade att den svullnad och blåsbildning som fanns i skadeområdet var en följd av blödning från frakturen och uppstod tidigt efter skadetillfället. I patientens fall var den blödningen förmodligen större än normalt på grund av patientens proppförebyggande behandling. Detta hade högst sannolikt omöjliggjort en operation även om den hade blivit aktuell vid ett tidigare tillfälle, enligt överläkaren. Slutligen skrev denne att inom modern frakturkirurgi är det rutin att man vid denna typ av skador avvaktar med operation och att de då kan reducera risken för komplikationer så långt det är möjligt. Anmälarna har efter dem tagit del av yttrandet, skriftligen framfört, att om blåsorna hade funnits när benet gipsades borde de ha behandlats då. Deras uppfattning är att de svårigheter som uppstod på grund av infektionen kunde ha undvikits om operationen skett utan tidsfördröjning och att detta berodde på åldersdiskriminering. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälarna.

V1706-03858-75
Brister vid medicindelning

En kvinna sjukhusvårdades på psykiatrisk vårdavdelning och påbörjade medicinering med ny produkt. Sköterskan missade ordinationen och hon fick säga till flera gånger. Vid ett tillfälle tappade hon tabletten på golvet men sköterskan hämtade ingen ny, kvinnan fick ta den som plockats upp från golvet.

Åtgärd: Svar har inkommit från vårdenhetschefen som tackar för synpunkterna och beklagar händelsen som delgetts till all personal. Efter denna händelse arbetar personalen numera i team och har utbildats i personcentrerat arbetssätt och

bemötande. Läkemedelsvagnar har införskaffats till avdelningen för att undvika spring vid medicin delning samt att mer tid då kan ges till patienten. Anmälaren har tagit del av svaret men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1706-03889-74
Närstående fick ingen hjälp av nattpersonal

En kvinna var med sin mamma på ett akutsjukhus över natten för att hjälpa till att tolka. Hon har klagomål på en nattsjuksköterska som hon tycker betedde sig robotlikt. Kvinnan svimmade under en blodprovstagning som gjordes på mamman och fick ingen hjälp av nattsjuksköterskan.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef vid kliniken samt berörd personal. Verksamhetschefen beklagade att dottern hade upplevt ett bristfälligt bemötande och informerade om att nattsjuksköterskan inte var en ordinarie medarbetare utan hyrpersonal. Det framgick att de har bett om återkoppling från det vårdföretag de anlitade för att se om det förekommit fler synpunkter på nattsjuksköterskan men de har ej fått svar ännu. Verksamhetschefen tackade dottern för återkopplingen då de alltid använder både patienters och anhörigas synpunkter i deras arbete för att ständigt bli bättre och förtydligade att bemötandefrågan är oerhört viktig som trygghetsskapare i en främmande vårdmiljö. Den berörda nattsjuksköterskan redogjorde för förloppet då hen tog prover på patienten. Vidare stod det att nattsjuksköterskan inte ville avbryta blodprovstagningen på mamman när dottern svimmade utan frågade efteråt hur hon mådde. Dottern ska då bett om ett glas vatten, vilket nattsjuksköterskan uppgav att hen glömde bort, då det ringde på en annan sal. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört, i telefonkontakt med förvaltningen, att hon inte är nöjd med svaret och hon ifrågasätter om nattsjuksköterskan var inhyrd personal. Då genmäle ej inkommit, avslutas ärendet.

V1706-03899-34
Behandling uteblivit

En förälder har synpunkter på att ung vuxen son inte får behandling vid en psykiatrisk mottagning. En remiss har skickats till en specialistmottagning men den vårdgivaren har returnerat remissen i början på året då den behövde kompletteras. Ingen information om detta har lämnats varken till sonen eller till föräldrarna. Sonen är trött och till stora delar sängliggande så det är viktigt att en komplettering görs snarast.

Åtgärd: I ett yttrande från bitr. enhetschef skriver denna att det förefaller vara en blandning av olyckliga omständigheter och parallella vårdkontakter som har lett till att sonen inte fått flera tider för en kompletterande utredning. Hon beklagar att tillfälliga läkare inte haft samma möjlighet att följa upp patienter på ett bra sätt. Alla kortidsuthyrda läkare informeras om att de ska lämna en lista över de patienter som behöver uppföljningstider men tyvärr har den rutinen brustit. Sonen kommer att kontaktas och erbjudas en ny tid. Föräldern ämnade skriva ett genmäle men har inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1706-03913-50
Bristande behandling och information om valfrihet

En kvinna, som efter en svår livskris fick depression och fobier, har inte fått den hjälp från vården som hon behöver. Hon utvecklade ett beroende som vården har

erbjudit henne hjälp för, men det har inte fungerat på grund av den sociala fobi hon har. Vårdens ståndpunkt är att hon är omotiverad. Så länge hon har ett alkoholberoende kan vården inte hjälpa henne med hennes grundsjukdomar. Kvinnan har remitterats till annan vårdgivare utan att följa principen om valfrihet.

Åtgärd: I inhämtande yttranden redogörs för den vård som har givits patienten och som följt tillämpliga lagar och med stöd av vetenskap och beprövad erfarenhet. De beklagar att anmälaren och patienten inte upplever att de har fått ett bra omhändertagande på kliniken. Ärendet avslutas.

V1706-03947-34
Har inte fått några journaler trots påminnelser

En kvinna har trots flera påminnelser inte fått kopia av journaler som hon önskat från den psykiatriska öppenvårdsmottagning där hon varit patient.

Åtgärd: I ett brev från chefsöverläkare skriver denne att tyvärr har verksamheten, trots stora insatser inte kunnat få fram den del av journalen som är skriven på papper. den aktuella journalen finns varken i vårdenhetens eller administrativa enhetens arkiv. Sökandet kommer dock att fortsätta i samband med gallring av journalarkivet. Kvinnan har inte hört av sig med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1706-03948-34
Utebliven vård

En kvinna har under förra året haft somatiska problem som bland annat medfört en bukoperation och under tiden har en psykiatrisk vårdgivare avskrivit henne på grund av att hon inte kommit på bokade tider. Hon har haft självmordstankar och varit på jourbesök för att få sina mediciner men fortfarande har vårdgivaren inte ordnat så hon får komma till en mottagning. Hon undrar om det är jouren framöver som ska skriva ut hennes medicin?

Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare beklagar i ett yttrande hur hennes vårdbehov har hanterats. Kvinnan erbjöds en tid på jourbedömningsenheten för diskussion kring läkemedel under sommaren men kom inte på den erbjudna tiden. Vårdgivaren arbetar ständigt med att förbättra patientsäkerheten och kvalitén samt tar lärdom av de synpunkter som patienterna lämnat samt har en målsättning att de situationer som kvinnan beskriver inte ska förekomma. Kvinnan var inte nöjd med svaret och önskar att hennes synpunkter ska vidarebefordras i en avslutskrivelse till vårdgivaren. Hon har inte blivit erbjuden en besökstid under sommaren vilket ska framgå till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.

V1706-03954-75
Injektion gavs fel

En kvinna planerades inför operation på en specialistmottagning och fick en injektion felaktigt administrerad. Sköterskan gav narkosmedel två gånger utan effekt. En ny infart sattes i den andra armen. Kvinnan sökte akut vård då armen värkte och kliade. Misstanke om propp fanns och hon behandlades med salva.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ledningsansvarig läkare som beklagar den uppkomna olyckliga situationen. Att läkemedel hamnar utanför i vävnaden, utanför blodkärlet, är en komplikation som då och då inträffar i

sjukvården. Brister i information om obehag som kan uppkomma noteras och berörd personal har informerats. Anmälaren erbjuds ett samtal för genomgång av händelsen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon anmält händelsen till IVO. Ärendet avslutas.

V1706-03978-70
Oklarhet om vävnadsprov skickats eller inte

En person med fettknöl som konstaterats vid punktion har fått fettknölen borttagen. Kirurgiskt är lite kvarlämnat och provmaterial är inte ivägskickat för analys utan svaret grundar sig på tidigare punktion.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkaren på mottagningen som beskriver att enligt remiss som inkommit till mottagningen framgick att provtagning var gjord tidigare. Därför skickade han inte iväg vävnadsprov vid borttagande av fettknöl då läkaren också med sin erfarenhet kunde se med blotta ögat att det rörde sig om en fettknöl. Anmälaren har tagit del av yttrandet och tillägger att det som tidigare gjorts var en punktion som inte är samma sak som vävnadsprov. Dessutom var inte hela fettknölen borttagen. Anmälaren vill att ärendet avslutas.

V1706-03988-34
Problem med läkemedel/intyg

En man har synpunkter på att han, i samband med att en omorganisation vid en psykiatrisk klinik, blev av med sin läkarkontakt och kontaktperson. Han hade så ingen att vända sig till när det gällde medicinering, sjukskrivning och kontroll av blodtryck. Mannen hade även svårigheter att få kontakt med någon person på mottagningen och då personal svarade antecknades inte samtalen och hans önskemål. Han har också bollats mellan två mottagningar.

Åtgärd: Enhetschef instämmer i att det varit problem med tillgängligheten på mottagningen men vårdgivaren arbetar aktivt för att den ska förbättras. Samtliga sekreterare kommer att uppmärksammas på vikten av att förmedla inkommande patientönskemål på ett korrekt sätt. Medicinskt ansvarig läkare beklagar att mannen varit tvungen att ha kontakt med två mottagningar men i och med att en utredning färdigställts kommer denne endast ha kontakt med en mottagning. Mannen har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1706-03992-75
Felmedicinerad

En mamma anser att hennes vuxna son med psykisk ohälsa är felmedicinerad och har blivit personlighetsförändrad. Hon har inte fått något gehör för sina åsikter av varken den behandlande läkaren eller enhetschefen. Anhöriga önskar second opinion.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsöverläkaren som beklagar att anhöriga upplever brister i samverkan med verksamheten. Den second opinion som efterfrågas har redan gjorts och en vårdplan finns upprättad. Mannen har också kallats till behandlingsansvarig för genomgång av läkemedelsbehandlingen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att anmälaren inte är nöjd och inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1706-04008-74
Fördröjd utredning, diagnos och behandling

En kvinna upptäckte, för ca ett år sedan, en knöl i magen och träffade en läkare på vårdcentralen som remitterade henne för att göra en röntgen. Kvinnan fick ett lugnande besked av en annan läkare på vårdcentralen; att det enbart var en cysta på äggstocken och inget hon skulle oroa sig för. Efter några månader började kvinnan må sämre och sökte vård på nytt. Hon fick träffa den första läkaren som hade remitterat henne och som tittade på röntgenbilden igen och misstänkte en förändring på äggstocken. Läkaren remitterade omgående kvinnan för fortsatt utredning. Hon opererade sedan bort livmodern och vävnadsprovet som togs efter, visade att det var en godartad tumör. Hade tumören upptäckts tidigare hade det blivit en mindre operation och ärr samt kortare sjukskrivning.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den medicinsk ansvarig läkaren på vårdcentralen. Händelseförloppet redovisades och det framkom att en avvikelserapport hade skrivits och en händelseanalys hade gjorts. Slutsatsen av denna var att bedömningen som den andra läkaren hade gjort inte kunde anses vara medicinskt korrekt. De uppgav att denne läkare inte arbetar kvar på vårdcentralen men att de har för avsikt att delge denna information även till denne. Det framgick att den medicinsk ansvariga läkaren har varit i telefonkontakt med patienten och redogjort för deras handläggning och bedömning. Anmälaren rekommenderades, vid telefonkontakten, att kontakta Löf (patientförsäkringen) samt informerades om möjligheten att göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet ska också diskuteras på ett läkarmöte för att undvika att liknande händelser sker i framtiden. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen och den medicinsk ansvariga läkaren att de instämde i det som patienten skrev och beklagade att hon drabbats av fördröjd utredning, diagnos och behandling, vilket orsakat onödigt lidande. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framför att hon har gått vidare med sitt ärende till IVO och att hon har fått hjälp av vårdcentralen efter det inträffade. Ärendet avslutas därmed.

V1706-04048-74
Lång väntan på svar om cancerbesked

En kvinna som genomgick en bortoperation av livmodern, fick vänta i tolv veckor på att få svaret på vävnadsprovet som togs. Hon anser att informationen var dålig och hon fick själv ringa och fråga om svaret.

Åtgärd: Yttranden inkom från tillförordnad chefläkare som beklagade de olägenheter som patienten hade upplevt samt från tillförordnad verksamhetschef vid kvinnokliniken. Den sistnämnda redovisade förloppet utifrån anmälarens journal och skrev att det var olyckligt att patienten hade fått vänta på patologutlåtandet men att fördröjningen inte hade skett på kliniken utan hos patologen. Vidare framgick också att frågeställningen var komplex och att en noggrann undersökning av vävnadsprovet var av största vikt. Anmälaren framförde i telefonkontakt med förvaltningen att hon var nöjd med svaret. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1706-04070-75
Fel läkemedel

En man har synpunkter på läkaren vid vårdcentralen som skrev ut fel läkemedel, vilket upptäcktes när han kom till apoteket. En sjuksköterska på vårdcentralen

uppgav att det var ett billigare preparat, men mannen stod på sig, och fick så småningom det tidigare ordinerade läkemedlet utskrivet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar handläggningen. En farmakologisk förklaring ges, båda preparaten innehåller samma substans. Oaktat detta är det medicinskt viktigt att varje patient vid förnyelse av recept erhåller de läkemedel som är förskrivna. Vid ändring är det viktigt att information ges om detta. I aktuellt fall verkar den mänskliga faktorn vara orsaken till händelsen. Ärendet kommer att tas upp i det interna kvalitetsarbetet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1706-04076-74
Får ej svar på behandlingsmetoder för tumör

En kvinna som har en tumör i bröstryggen, som upptäcktes för sju år sedan, har önskat en operation men har fått höra att det inte är aktuellt i nuläget. Hon har svåra smärtor och läkaren har gett henne olika förklaringar men inga konkreta svar. Kvinnan vill veta varför hon inte får opereras eller få förslag på behandling för sin smärta. Hon anser inte att detta tas på allvar.

Åtgärd: Yttranden inkom från specialistläkare på den berörda kliniken som förklarade att patienten har en liten godartad tumör som är så pass liten att den inte ger något tryck mot själva ryggmärgen. Det framgick att den medicinska bedömningen är att tumören inte kan förklara patientens smärtproblematik med hänsyn till dess ringa storlek och lokalisation och den har bedömts som ett bifynd i sammanhanget. Vidare stod det att tumören har varit helt oförändrad på uppföljande magnetröntgenkontroller och att de kommer att fortsätta följa denna under ett antal år framåt. Specialistläkaren skrev att det i nuläget inte är aktuellt med en operation, då komplikationsrisken vid en sådan kirurgi överstiger eventuell nytta patienten skulle ha av ingreppet. Vidare beklagade specialistläkaren att patienten upplever att hennes besvär inte tas på allvar och att de har haft kontakt med patienten vid flera tillfällen och förklarat deras medicinska bedömning. Förnyad kontakt har tagits efter anmälan, där patienten har uttryckt en förändrad symtombild och med anledning av detta kommer de att tidigarelägga en planerad undersökning. Slutligen stod det att om röntgenundersökningen kommer att visa en oförändrad bild kommer patienten att erbjudas en ny medicinsk bedömning vid en annan klinik. Anmälaren har efter hon har tagit del av yttrandena framfört att hon är nöjd med det senaste svaret och åtgärden. Ärendet avslutades i överenskommelse med anmälaren.

V1707-04117-34
Brister i skrivet intyg

En man har synpunkter på innehållet i ett läkarintyg. Texten går inte att förstå och språknivån var låg. Mannen anser att han blivit illa behandlad, fått betala dubbelt, blivit underkänd av försäkringskassan vilket medfört att måendet har försämrats.

Åtgärd: Verksamhetschef skriver att medicinskt ansvarig läkare har träffat mannen och utfärdat ett nytt läkarintyg baserat på mannen utsagor. Intyget skickades elektroniskt till Försäkringskassan och mannen försågs med papperskopia. Enligt chef var mannen nöjd med detta förfarande. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av genmälet varför ärendet avslutas.

V1707-04130-34

Lång väntan på receptförnyelse

En man har synpunkter på att det tagit över en månad för att få träffa läkare, vid en vårdcentral, då han har behov av receptförnyelse.

Åtgärd: I ett yttrande beklagar verksamhetschef vid vårdcentral att mannen haft svårigheter att få receptförnyelse. Vårdgivaren har påbörjat ett arbete med att implementera nya rutiner för att patienter med kroniska sjukdomar, dit mannen tillhör, ska få ett bättre omhändertagande. Framgent kommer dessa patienter att kallas för årskontroller där receptförskrivning ingår. Är läkemedlet helt slut bokas en mindre receptförnyelse så medicinen räcker fram till besöket till läkaren. Mannen har inte framfört några synpunkter på yttrandet från vårdgivaren varför ärendet avslutas.

V1707-04133-34
Behandling/bemötande

En kvinna har synpunkter på att hon inte blir tagen på allvar av en läkare när hon fick kramper och kom in med ambulans till en akutmottagning. Hon uppmanas att söka psykiatrisk vård. Läkaren hånlog och småflinade och det var även läkarkandidater med på rummet vilket upplevdes dubbelt kränkande.

Åtgärd: I ett yttrande skriver chefläkare att kvinnans klagomål har besvarats tidigare med yttrande både från verksamhetschef, ansvarig läkare och från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Vårdgivaren har upprepade gånger beklagat kvinnan upplevelse och även förklarat de medicinska ställningstaganden som gjorts och som även bedömts av IVO. Kvinnan har även haft möjlighet att diskutera dessa frågor direkt med vårdgivaren. Då inga ytterligare synpunkter därefter framförts, avslutas ärendet.

V1707-04144-70
Missad allvarlig diagnos

En ung kvinna med symtom har sökt sin vårdcentral i flera år men hennes symtom tas inte på allvar. Efter att ha sökt vård på annat håll får hon en allvarlig diagnos.

Åtgärd: Enligt anmälaren har Inspektionen för vård och omsorg tagit in journaler för trolig utredning och ärendet avslutas därför på förvaltningen i befintligt skick.

V1707-04171-50
Felaktig information till familj

En pojke skadade handleder och en armbåge under idrott. De uppsökte barnakut men blev efter några timmars väntan, uppmanade att uppsöka annat akutsjukhus, söder om stan. När de kom dit fick de veta att de inte hade någon barnortoped på nätterna. De blev istället hänvisade till annat akutsjukhus, norr om stan. Pojken röntgades och gipsades. Förutom den utdragna vården, kostade det familjen onödiga taxipengar.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att verksamhetschefen kontaktat anmälaren. Kliniken kommer att ersätta för de utlägg som hon haft för taxiresorna. Anmälaren har därefter kontaktat förvaltningen och meddelat att hon är mycket nöjd. Ärendet avslutas.

V1707-04219-34
Brist på läkarkontakt på öppen mottagning

En ung man med ADHD som tidigare haft bra vårdkontakt men som vid vårdgivarens omorganisation överfördes till en annan psykiatriskmottagning där han bara fick sporadisk läkarkontakt. Modern anser även att det brustit med medicinuppföljningen.

Åtgärd: Enhetschef beklagar att modern inte är nöjd med sonens vård och instämmer i den kritik som modern framfört. Väntetiderna har varit långa då det funnits problem i samband med vårdgivarens omorganisation. Nu arbetar man aktivt för att förbättra tillgängligheten genom att uppnå korrekt bemanningsnivå. Då sonen även behöver vård för andra diagnoser har vårdgivaren försökt remittera, utan framgång, till annan specialistmottagning. En ny remiss skickas omgående som följs upp av enhetschef. Modern är kritisktill yttrandet då det visar sig att ingen remiss har skickats och ingen uppföljning under två år när det gäller hans neuropsykiatriska diagnos. Ärendet avslutas dock efter samråd med modern.

V1707-04260-75
Läkemedelsbiverkningar

En deprimerad man vårdas av husläkaren och förskrevs läkemedel som skulle hjälpa inom 2-4 veckor. Ingen information om biverkningar gavs och redan efter något dygn insjuknade han med sömnstörningar och ångest. Efter någon vecka avslutade mannen behandlingen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att biverkningsinformation gavs vid läkar besöket samt uppmaningen att mannen skulle kontakta verksamheten om biverkningar uppkom och blev för svåra. Ett återbesök bokades för uppföljning men avbokades av mannen. Förhoppningen är att frågorna retts ut och mannen önskas välkommen åter till mottagningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04266-34
Önskar få patientavgift tillbaka

En man har synpunkter på att han av polis blev förd till en psykiatrisk akutmottagning och därefter fick betala en avgift för ett akutbesök och för en sjukresa hem. På akuten bedöms det inte finnas fog för tvångsvård och mannen avböjer att stanna kvar. Han önskar bestrida fakturorna som vårdgivaren skickat till honom.

Åtgärd: I ett yttrande skriver överläkare att denne förstår mannens förtrytelse över att tvingas betala för en läkarundersökning som han varken tagit initiativ eller givit sitt samtycke till. Akutmottagningen har dock rätt att ta ut en avgift för alla patienter som bedöms. Några specifika sjukresor är avgiftsbefriade men det gällde inte för mannen. Denne har tagit del av yttrandet och anser fortfarande att han inte skulle betala varken för besöket eller för sjukresan. Ärendet avslutas.

V1707-04295-72
Vävnad för reproduktion förstördes av misstag

Anmälaren kallades till ett möte tillsammans med sitt barn och fick då veta att barnets vävnad för reproduktion som frysförvarats i flera år, nu har destruerats av misstag. Anmälaren är mycket kritisk till hur detta kunnat ske på kliniken. Barnets möjlighet till att få egna biologiska barn finns inte längre, utan nu är det endast adoption eller donation som gäller. Anmälaren är också mycket kritisk till på det sättet som informationen förmedlades till det fortfarande minderåriga barnet.

Åtgärd: I sitt yttrande beskrev patientområdeschefen att de biologiska förutsättningarna för att barnet med nuvarande teknik skulle ha möjlighet att få egna barn i framtiden, var i det närmaste obefintliga. Varför man sparat vävnad är att man med eventuell framtida teknik ska ha möjlighet att reproducera könsceller av vävnaden. Detta skulle ha förutsatt att vävnaden förvarats på ett säkert sätt. Att vävnaden nu är förstörd är oacceptabelt menar patientområdeschefen, men det berodde på den mänskliga faktorn enligt en internanalys på kliniken. Orsaken var att datasystemet inte kan hantera tolvsiffriga personnummer, det vill säga att man inte visste om barnet var fött på 1900- eller 2000-talet. På kliniken har man nu infört rutinändringar så att en liknande händelse inte ska kunna upprepas. Numera ska det vara dubbelkontroller innan material eller vävnad kasseras med kontroll i patienternas journaler. Händelsen är även Lex Maria-anmäld. Gällande synpunkten att informationen om händelsen inte var barninriktad tar verksamheten till sig av kritiken. Det hade varit mer lämpligt om barnet inte medverkat i det första samtalet utan att hen fått en mer barnanpassad information senare. Hela händelsen har varit omtumlande för verksamheten och man ser otroligt allvarligt på det inträffade. Föräldrarna har fått ta del av yttrandet och är missnöjda över hur ett sådant fel har kunnat begås. Även när man säger att man inte visste att barnet skulle vara med på mötet så är det fel enligt föräldrarna, inbjudan till mötet var ju ställt till barnet. I samråd med föräldrarna avslutas ärendet på förvaltningen.

V1707-04302-72
Oprofessionellt bemötande

Anmälaren anser att han blivit bemött på ett oprofessionellt sätt. Personalen i receptionen skrek högt och var elak mot honom och ifrågasatte hans legitimation. Anmälaren är asylsökande och har beviljats ett så kallat LMA-kort (Lagen om mottagande av asylsökande) från Migrationsverket som gäller bland annat för läkarbesök med patientavgiften 50 kronor. Personalen trodde inte på mannen, så han bad personalen ringa Migrationsverket och kontrollera att detta stämmer varvid de svarade att det inte ingår i deras arbete.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som menade att mannen hade uppgett sitt personnummer när han sökte vård och har således följt landstingets regler för patientavgifter. Verksamhetschefen menade också att hans uppgift var att återspegla det personalen upplevt och de hade uppfattat mannen hotfull. Mannen menade att han borde ha debiterats för patientavgift som innehavare av ett LMA-kort samt att det var personalen i receptionen som började argumentera mot honom. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04324-49
Brister i vårdplanering och vårdprocesser

Nära anhörig upplevde stora brister i vårdplanering och vårdprocesser när det gäller vården av cancersjukpatient, som avled av sin sjukdom. Anmälaren saknade bland annat fast vårdkontakt och vårdplan.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren hade ambitionen att skapa ett vårdteam runt patienten för att ge bästa möjliga vård där anhörigsamtal, råd och stöd skulle ingå, vidare framgick att kontaktsjuksköterska och berörd läkare haft upprepade stödjande samtal under hela perioden och gjort sitt bästa för att ge så bra information som möjligt. Enligt yttrandet tar vårdgivaren till sig kritiken. Anmälaren tog del av svaret och framförde att hon hoppas att vårdgivaren vidtar åtgärder för att utveckla omhändertagandet och förbättra rutinerna för att undanröja de brister som hon och hennes make kom i kontakt med. Ärendet avslutas.

V1707-04329-34
Journal lämnas inte ut

En kvinna har vid 2 tillfällen beställt journalkopia från psykiatrisk verksamhet. De har ännu inte skickat några.

Åtgärd: I ett svar från tf. verksamhetschef skriver denne att de begärda journalkopiorna har skickats i rekommenderat kuvert hem till kvinnan. Kvinnan har därefter inte avhörts varför ärendet avslutas.

V1707-04335-75
Felförskrivet läkemedel

En man med högt blodtryck förskrevs fel blodtrycksmedicin av en tillfälligt anställd husläkare på vårdcentralen. Blodtrycket steg kraftigt vilket orsakade yrsel. I samband med trädgårdsarbete föll mannen från ett träd och skadade sig svårt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannens mediciner nyligen justerats och att blodtrycket varit normalt vid de senaste kontrollerna. I sambaand med trädgårdsarbete hade mannen fallit från hög höjd. Enligt anmälaren som, också är diabetiker, hade han inte ätit och druckit tillräckligt under arbetsdagen. Anmälaren erbjuds ett möte på vårdcentralen för genomgång av läkemedelslistan men mannen har bokat av inplanerat möte. Ärendet avslutas.

V1707-04344-74
Upplevt bristfällig vårdplanering för närstående

En kvinna är upprörd och har synpunkter på hur planeringen för utskrivningen av hennes bror har skötts. Samordningen med hemtjänsten fungerade inte och var inte där, som utlovats av sjukhuset, när brodern kom hem.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande enhetschef från den geriatriska avdelningen, som grundade sig dels på den dokumentation som finns i ärendet samt samtal med berörd koordinatorssjuksköterska. Det framgick att det fanns tydligt dokumenterat att sjukhuset hade kontaktat hemtjänsten och att de skulle möta upp patienten i hemmet och att de inte kan svara på varför det inte gjordes. Biträdande enhetschef beklagade att systern inte hade upplevt att det hade fungerat bra kring utskrivningen och att deras arbete med säkra utskrivningar är något de ständigt arbetar med. Avslutningsvis stod det att de tar till sig vikten av tydlig information till både patienten och dennes anhöriga i samband med utskrivningar. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte framfört några synpunkter. Ärendet avslutas.

V1707-04352-34

Utebliven behandling

En kvinna har blivit remitterad av sin vårdcentral till en psykoterapimottagning för att få kognitiv beteendeterapi. Hon är mycket missnöjd med behandlingen och anser sig inte ha fått någon hjälp.

Åtgärd: I ett brev skriver verksamhetschef att vårdgivaren inte kan se att de skulle ha brustit i strävan att så långt det var möjligt tillmötesgå kvinnan önskemål om behandlingstider. Kvinnan har blivit erbjuden två erfarna terapeuter som är väl meriterande och uppfyller samtlig krav som huvudmannen ställer upp för arbete inom psykiatrin. Vårdgivren erbjuder dessutom alltid att man får byta terapeut om den nödvändiga alliansen inte kommer till stånd vilket kvinnan även utnyttjade. Kvinnan har tagit del av yttrandet och synpunkter kommer att framföras i ett avslutsbrev som skickas till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1707-04361-75
Lång väntan för att få infart

En man har tidigare haft infart i form av en dosa under huden kopplad till en kärlkateter. En så kallad subkutan venport för införsel av intravenösa läkemedel och provtagning. Mannen har ännu inte fått en ny infart trots att prover, med stora svårigheter, tas regelbundet. Mannen har också begärt ut journalerna från operationen, men dessa har han ännu inte fått.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen vid kirurgkliniken på akutsjukhuset som förklarar att behov av subkutan venport bedöms av annan enhet. Svårigheten att ta prover i primärvården bedöms inte utgöra indikation. Journalkopior kommer postas till anmälaren. Telefonkontakt med den kirurg mannen tidigare haft kontakt med erbjuds, för om möjligt kunna lösa de frågor som uppstått. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04385-49
Brister i information

Anmälaren som led av cancersjukdom ansåg att han fått fel information om planerad operation. Enligt anmälaren skulle han genomgå en så kallad titthålsoperation under en och en halv timme. Istället genomfördes en större operation under fem timmar. Han fick även en strålningsskada i urinröret.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörda verksamhetschefer framgick att alla kontakter med anmälaren, både mottagningsbesök och telefonsamtal, är dokumenterade i journalen, att anmälaren kan få en kopia på journalen om han så önskar. Av ett inhämtat yttrande från verksamhetschef vid en av de berörda klinikerna framgick att anmälaren tidigare blivit utredd vid annat sjukhus, att undersökningarna påvisade cancersjukdom, att han remitterades till vårdgivaren som är aktuell i detta ärende. Kompletterande undersökningar genomfördes innan beslut om operation fattades. Anmälaren informerades om detta vid återbesök. I ett inhämtat yttrande redogjordes för beslut om behandlingar och operationer. Även enligt detta yttrande har anmälaren fått information om behandlingar och eventuella biverkningar. En av behandlingarna gav biverkningar som är relativt vanliga i samband med sådan behandling. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1707-04391-74
Felaktig diagnos och bristande bemötande

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral var mycket otrevlig och nedlåtande i samband med att hon sökte vård för öronvärk och feber. Läkaren avfärdade hennes förslag på diagnos (öroninflammation) som hon har haft många gånger under hela sitt liv. Läkaren sade att det var hörselgångsinflammation och skrev ut droppar. Dagen efter, uppsökte kvinnan en närakutsmottagning och fick då rätt diagnos (dubbelsidig öroninflammation) och behandling. Hon fick stanna hemma längre från sitt arbete och fick komplikationer av öroninflammationen, vilket hon tror kan bero på örondropparna hon fick ordinerat av läkaren på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och berörd läkare som redogjorde för händelseförloppet. De skrev att den diagnos hon fick hos den andra vårdgivaren inte hade uppkommit dagen innan då hon sökte vård på vårdcentralen och att sjukdomsförloppet inte gick att förutse. Av yttrandet framgick att de ansåg att de hade gjort en korrekt bedömning och de avfärdade att patienten skulle ha blivit otrevligt bemött. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter till verksamhetschefen, där hon bemötte de påståenden hon tyckte var felaktiga. Anmälaren skrev att de symtom som beskrevs i yttrandet var osanningar samt att det var respektlöst att avvisa hennes upplevelse av otrevligt bemötande. Slutligen skrev anmälaren att hon tyckte det var ett oacceptabelt beteende och att det inte ska få gå till såhär inom sjukvården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1707-04429-75
Bruten tystnadsplikt om medicinering

En man vårdas på beroendemottagning och behandlingsansvarig läkare har brutit tystnadsplikten, gällande medicineringen, till anhöriga vilket orsakade att han blev anmäld till familjerätten. Ryktet har sedan nått andra anhöriga och vänner. Förtroendet är förbrukat och mannen önskar byta läkare vilket han nekas.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som beklagar att mannen upplevde sig mobbad, bestraffad samt oprofessionellt bemött. Sjukvårdpersonal har skyldighet enligt lag att göra vissa typer av anmälningar till myndigheter. Beslutet fattades under en lång process då insikten om fortsatt missbruk. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04463-72
Kände sig kränkt efter besök på vårdcentral

En kvinna hade några månader tidigare varit med om en fallolycka utomhus. Hon hade innan besökt en annan vårdcentral där man inte tagit hennes symtom på allvar. När hon kommit in till läkaren på denna vårdcentral bad han henne klä av sig till underkläderna. Hon kände sig kränkt av att klä av sig så mycket inför en främmande läkare och undrar om det var nödvändigt. Kvinnan anser också att läkaren blottade för mycket av hennes besvär i den röntgenremiss han skrev.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som förklarade att det ibland kan vara svårt att genomföra en korrekt undersökning om patienten är påklädd och även se rörelsemönstret för ett större område än där bara skadan skett. Verksamhetschefen beklagade att kvinnan inte varit nöjd med omhändertagandet men menade att läkaren följt de rutiner som finns samt gjort sin medicinska

bedömning utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Kvinnan tog del av yttrandet men var inte nöjd med svaret utan ansåg att det hade kunnat finnas en skärm eller draperi som skylde patienterna i samband med avklädningen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04486-75
Nekad ultraljud och remiss, ovänligt bemötande

En kvinna med ryggsmärtor önskade ultraljudsundersökning av husläkaren men nekades detta och fick istället starka smärtstillande mediciner. Bemötandet var otrevligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar handläggningen av den vård som givits. Kvinnan har undersökts av ett rygginstitut och även MR-röntgen är utförd. Sammanfattningen är att primärvården fortsättningsvis ansvarar för vård och kost- och motionsråd. Bemötandet beklagas och händelsen har lyfts i personalgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04527-75
Missad diagnos, utebliven medicinering, bemötande

En kvinna med cancer vårdades av husläkaren och genomgick gastroskopi för provtagning och odling. Svaret skulle lämnas till husläkaren. Kvinnan fick själv boka återbesök till läkaren och fick ett positivt besked, allt var normalt. Dagen efter ringer läkaren, som utförde undersökningen, till kvinnan och meddelar att provet visade på bakterier och gällande cancerprovet var resultatet oklart.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som menar att anmälaren verkar ha en egen uppfattning om olika händelseförlopp och information som givits. Svar om prover och vidare handläggning har givits till patienten. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04532-72
Brister i information och bemötande vid operation

En kvinna hade bedömts för operation av komplikationer i foten från en tidigare operation. Kvinnan hade samtal med operatören och litade till hans och hans kollegas kompetens och omdöme. När operationsdagen inföll hade kvinnan förberett sig med fasta och operationstvätt, men när hon satt i väntrummet kom operatören och dennes kollega fram till henne. Den ena frågade argt vad hon ville att de skulle göra för hennes fot. Kvinnan blev chockad över bemötandet men sa att hon önskade bli fri från smärtor. När hon sedan opererades genomfördes denna i lokalbedövning och när hon påtalade att det hade hon inte blivit informerad om, sa operatören att det borde hon själv förstått. Kvinnan kände sig kränkt och förminskad över bemötandet och att hon inte fått tillräckligt med information över själva operationen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och två ansvariga överläkare vilka beklagade kvinnans upplevelse av bristande bemötande och vård samt att resultatet av operationerna inte mötte de förväntningar kvinnan hade. I möjligaste mån strävar verksamheten att prata med patienterna enskilt, vilket inte var fallet med kvinnan. Man försöker också att förhöra sig om patienternas förväntningar i förväg för att skapa en så realistisk förväntan som möjligt. Den vanligaste

smärtlindringsmetoden på sjukhuset under operation är fotbedövning lokalt i kombination med intravenös smärtstillning och lugnande läkemedel. Vanligtvis kallas också patienten för ett återbesök och genomgång av operationen men vid tillfället för kvinnans återbesök fanns inte de ansvariga läkarna på plats. Slutligen erbjöds kvinnan en remittering för annan medicinsk bedömning på ett annat sjukhus. Kvinnan tog också del av yttrandet och var nöjd med remitteringen men fortfarande missnöjd med de svaren från de ansvariga läkarna som hon tyckte inte svarade på alla frågor och var nonchalanta. Hon hoppas också att liknande förhållningssätt inte ska drabba någon annan som söker vård på sjukhuset. I samråd med anmälaren avslutas ärendet.

V1707-04543-74
Lång väntan på läkare på akutmottagning

En kvinna med kraftiga magsmärtor inkom till en akutmottagning kl.23.00 på kvällen. Hon fick först träffa en läkare nästa dag kl.09.30, efter att hon påmint om det. Det visade sig vara njursten.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef, som beklagade och bad om ursäkt över det inträffade. Det framgick att chefen helt delade åsikten om lång väntetid för patienten och ansåg att hon borde ha bedömts av läkare timmarna efter ankomst till akutmottagningen. Vidare stod det att det var fyra läkare i tjänst och att inflödet av patienter var högt under det aktuella dygnet, vilket var orsaken till väntetiden. Chefen uppgav att de återkopplar händelsen i deras organisation och arbetar aktivt med flera åtgärder för att förbättra bemanningen och minska risken för att liknande händelser sker igen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1707-04544-54
Dolt övergrepp

En man anser att en febertermometer som en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus använt kunde vara en strålkanon som läkaren riktade mot honom. Han anser att läkarens undersökning av honom var någon form av dolt övergrepp.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att undersökningen och instrumenteringen var korrekt. Man har beklagat patientens negativa upplevelse. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04562-74
Bruten sekretess av vårdcentral

En kvinna önskade att få en kopia på sin remiss hemskickad från vårdcentralen. Vårdcentralen skickade då en remiss för en helt annan patient med uppgifter om diagnos, anamnes och status. Kvinnan har påtalat misstaget för vårdcentralen. Hon tror även att hennes uppgifter kan ha skickats fel.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade och bad om ursäkt över det inträffade. Det framgick att en oerfaren sommarvikarie som arbetade i receptionen vid tidpunkten, hade gjort misstaget och att vederbörande läkare hade följt deras rutin för skriftliga brev till patienter. Vidare skrev verksamhetschefen att detta skulle diskuteras i personalgruppen och att personalen har informerats om att

dubbelkontrollera alla brev som ska skickas till patienter för att undvika att det upprepas. Av yttrandet framgick även att vårdcentralen har tagit fram nya rutiner för introduktion av nyanställda. Slutligen tackade verksamhetschefen anmälaren för hennes synpunkter och att det har gett denne bra underlag för att fortsätta arbeta med dessa viktiga frågor. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret och glad över att de har vidtagit åtgärder så det inte upprepas. Ärendet avslutas.

V1707-04567-75
Infusion utanför blodbanan, inte lyssnad till

En gravid kvinna med blodbrist fick järninfusion vid specialistmödravården på ett akutsjukhus. Direkt efter påbörjat dropp upplevde kvinnan smärta. Barnmorskan menade att när droppet går in, så det är inget fel. När droppet kopplades bort insåg sköterskan att något var fel. Armen var röd och svullen. Vid ett läkarbesök visade hon armen för doktorn som förklarade att läkemedlet gått utanför blodbanan till armens vävnad och inte i kärlet och att missfärgningen förmodligen blir permanent. I FASS kunde hon läsa att droppet skall stängas av om det går utanför blodbanan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och patientsäkerhetsläkaren som beklagar biverkan. Denna biverkan är känd och en rapport är gjord till Läkemedelsverket. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04587-75
Felmedicinerad

En kvinna har under 12 års tid vårdats på psykiatrisk klinik och fått 17 olika sorters läkemedel. Ingen förbättring ses. Kvinnan mår sämre och sämre och har dessutom gått upp i vikt på grund av medicinerna.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som bedömer att kvinnan fått adekvat vård och korrekt medicinering. Det är beklagligt att många olika läkare varit inblandade i vården. Verksamheten likväl som patienterna önskar kontinuitet. Valfriheten finns som ett alternativ om patienten skulle önska en second opinion på annan mottagning. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1707-04595-75
Nekad läkemedel

En man sjukhusvårdades på endokrinologisk avdelning och insjuknade med panikångest. Mannen önskade lugnande medicin men nekades av jourläkaren men fick flera timmar senare en tablett. Denna hjälpte inte då ångesten försämrats och jourhavande psykiatriker tillkallades. Mannen hade därefter en väktare vid sin sida i ett dygn. Han önskar en förklaring till händelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannen fick en lugnande tablett, men inte de preparat han efterfrågade. Produkterna hade dock samma verkan. Jourhavande psykiatriker tillkallades då mannen uttalade suicidtankar. Ett vårdintyg utfärdas och mannen lämnas aldrig ensam och han hade därefter extravak. Händelsen beklagas och har diskuterats i personalgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04613-74
Läkare vägrar att skriva sjukintyg

En man som lider av psykisk ohälsa har synpunkter på att en läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte har skrivit ett sjukintyg till Försäkringskassan för en viss period. Han menar att läkaren vet att han inte är arbetsför och nekar att göra det på grunder som inte stämmer. Mannen har tidigare varit sjukskriven under sju år på grund av sin psykossjukdom. Det har nu uppstått ett glapp i sjukskrivningen, vilket har resulterat i utebliven ersättning.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkare samt från berörd överläkare på mottagningen. Chefsöverläkaren beklagade att patienten har upplevt sig oriktigt behandlad vad det gäller hans förmåga att arbeta under perioden det rörde sig om. Det framgick att patienten har ett känt missbruk och har på eget initiativ avbrutit/avböjt kontakt med beroendevård. Vidare stod det att han har uteblivit/avbokat läkarbesök vid flera tillfällen på den aktuella mottagningen och ingen läkarbedömning kunde således komma till stånd. Den berörda överläkaren hade aldrig träffat patienten och hade i samråd med ledningen beslutat att det inte gick att utfärda ett sjukintyg för den aktuella perioden. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1707-04634-49
Oklarheter med betalning av psykoterapi

En kvinna bytte vårdcentral. Den första vårdcentralen hade remitterat kvinnan till en psykoterapeut. När hon bytt vårdcentral hänvisade den nya vårdcentralen till den gamla vårdcentralen när det gäller kontraktet med psykoterapeuten. Kvinnan undrar nu om det finns något avtal som reglerar vem som har ansvar för betalningen av hennes psykoterapi.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdcentralen nu har full bemanning och därför kan ge psykoterapeutisk vård på egen hand utan externa resurser. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1707-04641-69
Problem med infektion efter operation

En kvinna som opererades för ett brutet ben vid ett akutsjukhus drabbades av infektion i operationsärret. När detta uppmärksammades fick hon ett otrevligt bemötande och upplevde behandlingen som brutal. När kvinnan på grund av bemötandet vände sig till ett annat akutsjukhus för att få hjälp fick hon veta att hon fått fel antibiotika utskrivet för infektionen. Enligt läkare hon då träffade kan infektionen, med en tarmbakterie, bara ha uppstått vid operationstillfället. Kvinnan har haft mycket ont och har blivit tvungen att ta mycket smärtstillande läkemedel. Hon drabbades dessutom av ytterligare en infektion i såret. Antibiotikakurerna har fått henne att må dåligt och eftersom infektionen inte ger med sig förlängs sjukskrivningen ideligen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och den läkare som behandlade anmälaren. Verksamhetschefen beklagade upplevelsen och att infektionen hon drabbats av efter operationen tagit så lång tid att behandla. Hon förklarade att det tyvärr ibland inträffar postoperativa infektioner. En av anledningarna till återbesök 10-14 dagar efter operation är för att kontrollera sårläkning och om en infektion

inträffat för att kunna behandla den. Om infektion uppstått tar man en sårodling och startar antibiotikabehandling mot den typ av bakterier som oftast orsakar postoperativa infektioner. Efter odlingssvar från man ibland korrigera behandlingen och infektionsläkare kontaktas om ortopederna är osäkra på antibiotikaval. Chefen kunde inte se att kliniken brustit i behandlingen. Läkaren mindes anmälaren och att hon haft svåra smärtor. Hon förklarade hur hon behandlat patienten när hon kom på återbesök, hon menade att hon varit professionell, och hon beskrev vilken information hon gett anmälaren. Hon informerade också om att hon kontaktat den läkarkollega som anmälaren enligt planeringen skulle träffa angående odlingssvaret. Denne hade dock redan kontaktat anmälaren samt konsulterat infektionsläkare för rekommendation om antibiotikabehandling. Anmälaren blev inte nöjd med yttrandet och i ett genmäle ville hon ha ytterligare svar på sina frågor kring tarmbakterien och antibiotikaval. I ett kompletterande yttrande redogjorde två läkare för svar på dessa. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att hon inte är nöjd med dessa svar och hon har bett förvaltningen att skicka handlingarna i ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt handläggning och oberoende medicinsk bedömning. Ärendet avslutas.

V1707-04643-75
Ovänligt bemötande, missförstånd

En kvinna vårdas av husläkaren och vid förnyelse av recept bemöttes hon ovänligt och läkaren rusade ut ur rummet. På apoteket fanns samtliga recept som behövde förnyas samt uttag från tidigare förskrivning, vilket hon glömt att det fanns. Kvinnan har nu svårt att återvända till doktorn som kanske tror att hon övermedicinerar. Läkaren borde ha talat med henne och inte bara rusat ut ur rummet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar och beklagar händelsen. Konflikt uppkom då kvinnan under läkarbesöket klagade på mottagningssköterskan. Läkaren hänvisade då till 1177 där receptförnyelse kan göras för att slippa dispyter. Händelsen kommer registreras i avvikelsesystemet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04644-75
Frågor om medicinering, informationsbrist

En man tvångsvårdades på psykiatrisk vårdavdelning och fick läkemedel som han nu i efterhand förstått kan skada hjärnan. Mannen är nu rädd och osäker och önskar en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som förklarar att läkemedelsbehandlingen givit biverkningar , vilket beklagas, men behandlingen har varit nödvändig för det psykiska välbefinnandet. Det är en självklarhet att varje patient skall få all information de önskar beträffande sin sjukdom, dess behandling inklusive läkemedelsbehandling. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04661-75
Ovänligt bemötande, nekades recept

En kvinna besökte en närakut och blev illa bemött och nekad recept av läkaren när hon önskade detta förnyat. Kvinnan kände sig kränkt och sårad.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som söker vård för receptförnyelse vilket inte ingår i närakutens uppdrag. Kvinnan hänvisas därför till vårdcentralen. För att behjälplig förnyar läkaren ändå receptet. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1707-04662-49
Uppfyller inte vårdgarantin

Anmälaren har väntat länge på att få behandling, längre än vårdgarantin stipulerar, vid specialistmottagning vid akutsjukhus.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgarantin för nybesök är 30 dagar, att anmälaren var inbokad för återbesök som inte omfattas av vårdgarantin, att vårdgivaren, som har kö för planerade operationer och för bland annat cancersjuka patienter, måste prioritera. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1708-04688-75
Läkemedelsbiverkan

En kvinna sjukhusvårdades på en infektionsklinik på ett akutsjukhus och blev medvetslös efter läkemedelsinjektion. Enligt anhöriga blev läpparna blåa och hon var så gott som död. Kvinnan upplever att hon därefter sover sämre, har ångest och är orolig att hon fått hjärnskador.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att misstanke om överdosering av morfinpreparat fanns då kvinnan hade med egna läkemedel samtidigt som avdelningen gav behandling. En injektion motgift gavs med positiv respons då kvinnan kvicknade till omedelbart. Egna mediciner togs bort och given dos från avdelningen sänktes. Det anhöriga framför att kvinnan var död, stämmer inte. Verksamheten föreslår att kvinnan begär sina journaler där det tydligt framgår vad som hänt. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04703-75
Brister vid uppföljning av medicinering

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och påbörjade läkemedelsbehandling mot nedstämdhet. Efter ett halvårs behandling har ingen utvärdering gjorts och hon känner sig övergiven. Kvinnan har fått olika symtom som hon inte haft tidigare.

Åtgärd: Svar har inkommit frånsektionschefen som redogör för 14 olika uppföljningar som gjorts vid mottagningen. Dessutom har kvinnan fått individuell psykoterapi och gruppsykoterapi på vårdcentralen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04711-75
Nekades nytt recept och ovänligt bemötande

En man var på resa och glömde sina mediciner hemma. Förgäves försökte han få vårdcentralen att skicka ett nytt recept så han kunde hämta ut medicinerna på

semesterorten. Sjuksköterskan förstod inte problemet och var även otrevlig, han fick inget gehör. Till slut beslöt han att avbryta resan, bila 100 mil hem och hämta medicinerna i bostaden. Mannen menar att det hade kunnat lösas enkelt med ett elektroniskt recept. Sjuksköterskan var otrevlig.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att mannen rest hela vägen hem för att hämta sina mediciner. Verksamheten kan dock konstatera att rutinerna för receptförskrivning inte fallerat. Gällande bemötandet står ord mot ord varför klagomålet lämnas utan åtgärd. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04720-75
Lång väntan på utvärdering

En kvinna vårdades på psykiatrisk vårdavdelning och påbörjade medicinering och hänvisades till primärvården för utvärdering. Då det var semestertider fick hon ingen besökstid hos husläkaren varför hon avslutade medicineringen på eget initiativ. Bemötandet var ovänligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som bedömer att uppföljning gjorts i primärvården, som planerat och inom rimlig tid. Det är beklagligt att kvinnan upplevde bemötandet som ovänligt då hon inte själv fick bestämma diagnos och val av läkemedel för behandling. Den sjukdom kvinnan menar hon har skall utredas i öppenvården och inte under pågående slutenvård. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04737-75
Problem vid receptförnyelse, ovänligt bemötande

En man vårdades vid en beroendemottagning och upplevde svårigheter med receptförnyelse. Bemötandet var ovänligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ledningsansvarig som beklagar tillgängligheten. Ansvarig läkare har varit långtidssjukskriven vilket har minskat tillgängligheten och försvårat möjligheten till receptförnyelse. Inom kort kommer läkarbemanningen förstärkas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04741-49
Behandlare inte på plats vid bokad tid

Anmälaren tog ledigt från arbetet och kom till mottagningen där hon bokat tid, men behandlaren var då inte på plats vid bokad tid. Behandlaren var sjuk men ingen hade meddelat anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren fick ekonomisk ersättning för sina utlägg. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1708-04743-75
Nekades antibiotika, komplikationer

En kvinna föll och skadade ena knät och uppsökte akutmottagning på ett sjukhus. Knät behövde sys med 26 stygn och hon fick stanna kvar för observation. Hon efterfrågade antibiotika då skadan var över en led, men nekades detta av läkaren. Efter en tid insjuknade hon med feber, svår värk och vård gavs på ett annat sjukhus. Stygnen hade börjat lossna och antibiotika gavs intravenöst. Såret klipptes upp och dagliga omläggningar gjordes. Därefter tillkom proppar i lungorna och hjärtflimmer.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att verksamheten försöker minska på behandling av antibiotika så mycket som möjligt och ansvarig läkare gjorde också den bedömningen. I journalen framkommer det inte hur djup skadan var. Anmälaren har tagit del av svaret och dramfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1708-04745-75
Brister i bemötande och undersökning

En kvinna sökte akutmottagningen på grund av magsmärtor. Hon behandlas sedan tidigare med smärtstillande mediciner vilket också är noterat i journalen. Läkaren var otrevlig och behandlade henne som en missbrukare och ville knappt undersöka henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att kvinnan undersöktes vid två vårdtillfällen för buksmärtor. Normalt fynd sågs och ingen behandling krävdes. Symtom på opioidabstinens noterades varför remiss skickades till beroendeakutmottagning för vidare handläggning. Bemötandet beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04755-70
Bandagerade händer som gav sår och blåsor

En kvinna med hjärnskada efter stroke opererades och fick därefter hårt lindade bandage på sina händer för att förhindra att slangar och nålar skulle kunna nås. När kvinnan kom tillbaka till rehab-kliniken och bandagen togs bort hade hon blåsor och sår på händerna.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från omvårdnadsansvarig och patientområdeschef Patientområde neurokirurgi som ber om ursäkt för att kvinnan ådragit sig skador till följd av vård och behandling hos dem. Den bristande journalföringen vid tillfället förklaras med hög arbetsbelastning de aktuella dygnen. De beskriver att orsaken till att händerna lindades var för att skydda kvinnan från att skada sig själv. Kliniken kommer aktivt att arbeta med de uppmärksammade problemen, se över rutiner och utbilda personalen. Ständig nyrekrytering av samtliga personalkategorier pågår. En omvårdnadsansvarig sjuksköterska, som ska ansvara för uppdateringar av rutiner och riktlinjer vid varje patientområde är en del i sjukhusets nya organisation. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet framfört att han är nöjd med svaret och han hoppas på fortsatta förbättringar i vården. Han vill därmed att ärendet avslutas.

V1708-04783-57
Önskad operation genomfördes inte

En man genomgick en operation av skada i huvudet. Han ifrågasätter varför inte en särskild operationsmetod användes och är besviken över att han transporterats mellan två sjukhus vid flera olika tillfällen.

Åtgärd: I yttrandet från professor på neurokirurgiska kliniken gavs en förklaring till den operationsmetod som användes, en mycket omfattande operation. Forskning kring andra metoder pågår, men är ännu på ett experimentellt stadie. Transport från annat akutsjukhus var nödvändigt då blödningen i hjärnan var omfattande och det inte fanns operationsmöjligheter där han var patient vid tillfället. Anmälaren har bifogat ett genmäle till avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

V1708-04791-75
Fick dubbel dos av sömnmedicin, falllskada

En kvinna vårdades på en hjärtklinik på ett akutakutsjukhus fick dubbel dos sömnmedicin vilket ledde till att hon föll ur sängen på natten. Hon bröt armen och fick en blödning i hjärnan.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren och chefsjuksköterskan som beklagar händelsen men bedömningen är att fallskadorna inte var undvikbara. Den sömntablett som administrerades var samma som kvinnan fått flera kvällar. Avdelningen har som praxis att inte fälla upp sänggrindar då en patient fått sömntablett, om inte patienten ber om det. Kvinnan bedömdes inte ha ökad fallrisk enligt mätinstrument Downton. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att svaret inte stämmer med händelseförloppet. Ärendet avslutas.

V1708-04805-75
Brister vid licensansökan

En kvinna upplever brister med licensansökan. Det läkemedel hon behandlas med kostar 1600 kronor per uttag men vid licens ingår produkten i förmånen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att frågan är en missuppfattning då produkten inte är ett licenspreparat. Produkten är inte subventionerad varför ansökan skrivits till Individuella vårdärenden läkemedel vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och ansökan har fått avslag vid två ansökningar. Anmälaren har tagit del av svaret och ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1708-04808-69
Felaktig diagnos

En kvinna fick ett kort besök med en läkare vid en vårdcentral då hennes ordinarie läkare var på semester. Läkaren hon träffade ställde efter 10-15 minuter en diagnos utifrån vad han läste i kvinnans journal. Hon ifrågasätter detta och menar att den är felaktig. Kvinnan önskar att diagnosen tas bort eller ändras. Läkaren ville inte skriva ut läkemedel till kvinnan och ifrågasatte hennes berättelse kring medicinerna. Hon känner sig arg och ledsen och tycker att läkaren talade till henne som om hon vore missbrukare.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare som anmälaren träffat och verksamhetschef. Läkaren förklarade att han i enlighet med rutin för förskrivning av beroendeframkallande preparat bett om anmälarens medgivande för att kunna kontrollera läkemedelsförteckningen. Han föreslog därefter till ordinarie läkare att remiss skulle skickas till smärtmottagning för att se över medicineringen. Han

förklarade vidare att diagnosklassificeringen inte tar någon hänsyn till huruvida beroende av substansen är legalt och förskrivet av läkare eller om det rör sig om illegala droger. Det finns därför en risk att diagnosen kan uppfattas som stötande. Hans bedömning var att diagnosen var korrekt och hade relevans för fortsatt vård, men beklagar att anmälaren uppfattade bemötandet och själva diagnosen som kränkande. Chefen informerade om att läkaren tillmötesgick anmälarens önskemål om en extra förskrivning och åtgärderna därefter. Han bedömde handläggningen adekvat. Anmälaren blev nöjd med svaret men ifrågasatte mängden milligram av läkemedlet som räknats fram av läkaren. Hon önskade att detta ändrades. Denna korrigering skedde sedan efter att läkare på vårdcentralen räknat igenom doserna och jämfört med övriga anteckningar. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04812-68
Felbehandling

En ung kvinna anser att hon fått felaktig lagning av en mjölktand som orsakat problem i vuxenlivet. Flera olika tandläkare har varit inblandade och alla har gjort olika bedömningar och behandlingar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Den sistnämnda bekräftar att en fraktur på en mjölktand uppstått och att det ofta leder till ytterligare problem, något som också tillsammans med övriga problem som anmälaren framfört, finns dokumenterat i journalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1708-04854-75
Önskar läkemedelsbehandling, biverkningar

En kvinna är besviken över att hennes husläkare inte tar hennes symtom från hjärtat och sjukdomskänslan hon upplever på allvar. Symtomen hon har uppfattar hon är biverkningar. Läkaren nekar henne rätt läkemedelsbehandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som ger en medicinsk förklaring till handläggningen genom åren där mediciner utvärderats och justerats. Olika undersökningar och prover har tagits och allt har varit utan anmärkning. Kvinnan hänvisades till äldre mottagningen för fortsatt kontroll och har därefter inte hörts av till vårdcentralen. Det är tråkigt att patienten inte upplever sig omhändertagen och självklart tas hon emot för ett nytt besök om hon kontaktar mottagningen och bokar en tid. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon kommer boka ett läkarbesök. Ärendet avslutas.

V1708-04864-72
Brister i tillgänglighet och utredning

En kvinna misstänkte att hon hade skabb men både läkare på vårdcentralen och en specialistläkarmottagning diagnostiserade utslagen som eksem. I flera månader led kvinnan av klådan och av att inte ha kunnat sova om nätterna. Vid några tillfällen ville hon komma till en närakutmottagning som nekade henne besökstid.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att adekvat diagnos och behandling fördröjts men ansåg inte att hans närakutmottagning begått fel då man hänvisat kvinnan till ordinarie husläkarmottagning under dagtid. Kvinnan tog del av yttrandet och kunde inte förstå att man inte tar emot patienter och ställer

den enkla diagnosen skabb. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1708-04869-75
Nekades blodproppsförebyggande läkemedel

En kvinna efterfrågade blodproppsförebyggande läkemedel av husläkaren då hon tidigare haft proppar och dessutom har en genetisk komponent som ger ökad risk för proppar. Kvinnan skulle resa med bil under semestern och visste att hon skulle sitta långa restider. Läkaren nekade henne medicinering. Några dagar efter avslutad semester insjuknade hon med smärta i en vad och andningssvårigheter. Undersökning visade blodpropp i benet och flera i lungorna.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar sjukförloppet. Inför aktuell resa bedömdes att ingen medicinsk anledning fanns för medicinering. Läkaren följde de riktlinjer som finns och som koagulationsmottagningen föreslår. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1708-04873-57
Efterfrågar stamcellsbehandling

En man med afasi efter en stroke har genomgått en operation i huvudet. Han efterfrågar behandling med stamcellsbehandling för sin stroke, men vården har inte gett honom det.

Åtgärd: I yttrandet från sektionschef beskrevs det medicinska förloppet ingående. Anmälaren överfördes till annat sjukhus då skallskadan var så allvarlig att det krävdes en operation, denna möjlighet ges inte på aktuellt sjukhus. Någon behandling med stamceller finns heller inte att tillgå. Anmälaren är ledsen över att sjukdomen gett honom så stor funktionsnedsättning, men ärendet avslutat då kvarstående frågeställningar gäller annan vårdgivare,

V1708-04875-72
Skabb diagnostiserades som eksem

En liten flicka hade utslag på nästan hela kroppen och i huvudet. I flera månader gick hon och hennes mor till en vårdcentral där läkarna diagnostiserade henne med eksem och skrev ut otaliga salvor och krämer. Flickan hade svår klåda och svårt att sova om nätterna. Modern tog henne slutligen till en annan specialistläkare som konstaterade att det var skabb.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkare och enhetschef som beklagade att flickan och modern haft ett långvarigt lidande på grund av fördröjd diagnos. Efter journalgranskning och samtal med berörd personal var enhetschefens bedömning att handläggningen skötts korrekt medicinskt utifrån de förutsättningar som fanns och att inget i handläggningen från dem bedöms ha medfört vårdskada. Modern tog del av yttrandet och ifrågasatte hur denna verksamhet inte kunde se sitt eget ansvar utan hänvisade till att andra specialistläkare tolkat hudbesvären som eksem. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

V1708-04876-69
Nekad besökstid - ifrågasätter fritt vårdsökande

En man är missnöjd med att ha fått avslag på en remiss som skickats inom psykiatrin. Han ifrågasätter att det fria vårdvalet fungerar och undrar varför han fått avslag på remissen.

Åtgärd: Yttrande inkom från sektionschef för den enhet inom psykiatrin dit remissen skickats. Hon beklagade att svaret dröjt och meddelade att anmälaren var välkommen på en första bedömning och samråd om hur de kunde tillgodose anmälarens behov. Hon meddelade att anmälaren bokats in på en läkartid och informerade om dag och tid för denna. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är nöjd med att ha fått bli patient inom denna enhet, men att han känt vanmakt i väntan på detta besked. Ärendet avslutas.

V1708-04893-72
Misstanke om felaktig operation och journalföring

En mor vars son opererades i benet misstänker att orsaken till den andra operationen var att den första var felaktig. Det saknas också flera journalanteckningar eller så är dessa felaktiga.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkare som beskrev den omfattande behandlingen sonen genomgått och även förklaring till de olika åtgärderna. Modern fick ta del av yttrandet och ansåg att hon inte fått mer förklaring än vad som står i journalen. Modern är kritisk till att så mycket som sägs muntligt inte rapporteras i vården. Sonens lidande och långa rehabilitering går inte att göra så mycket åt, men hon önskar att inga andra patienter ska behöva vara med om samma sak. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

V1708-04907-68
Kvarstående tandrester efter utdragen tand

En man gick till tandläkaren för att dra ut en tand. Efter några veckor var han fortfarande svullen och hade smärtor i käken men tandläkaren förklarade att det var vanligt. Efter ytterligare några veckor började små tandbitar komma ut där den utdragna tanden suttit, den senaste biten var vass och såg ut som en metkrok enligt mannen. Anmälaren säger också att han inte fick något kostnadsförslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar att de besvär som uppstod efter tandborttagningen kvarstod under en längre period. Klinikchefen konstaterar att det finns anteckningar som visar att både terapi- och kostnadsförslag lämnades ut och att patienten godkände dessa. Hon påpekar också att det under tandborttagning, när tanden lossnar från käkbenet och lyfts ut, kan uppstå lösa benflisor i varierande storlek. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1708-04909-49
Komplikation

En man genomgick en höftledsoperation och drabbades av en infektion i operationssåret. En vän till honom genomgick samma operation bara någon timme efter honom och även han drabbades av en infektion i operationssåret.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att det omedelbara förloppet efter operationen var invändningsfritt och utan sårläkningsstörningar. Efter

ett par dagar uppstod dock infektion. Genomgång av dokumentation har inte kunnat identifiera särskild incident som påverkat händelseförloppet. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1708-04945-69
Fick inte besked om röntgensvar

En kvinna remitterades från sin vårdcentral till röntgenundersökning, hon fick dock ingen återkoppling från läkaren på vårdcentralen vad undersökningen visade. Kvinnan fick istället ett sms från en specialistmottagning som meddelade att en bedömning skulle göras. Kvinnan försökte förgäves komma i kontakt med vårdcentralen för att få veta resultatet av röntgenundersökningen, men det var omöjligt att nå den på telefon.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Hon menade att vårdcentralen tagit till sig av kritiken, hon höll med om att de brustit i både tillgänglighet och information. Chefen informerade om att vårdcentralen nu gjort två förändringar, som förhoppningsvis leder till förbättringar avseende telefontillgänglighet samt kommunikation och hantering kring remissvar och provsvar. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04951-49
Läkare missade att observera tumör

Läkare missade att observera tumör vid två undersökningstillfällen. Under denna tidsperiod, 2008 - 2011, har tumören vuxit, det handlar dock inte om cancersjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från läkare framgick att vid den senaste undersökningen påvisades en cellförändring, att den hade ökat i storlek sedan 2008, då den fanns men inte nämndes i utlåtande. Inte heller nämndes den i utlåtande 2011. Den ökade i storlek och uppmärksammades i slutet av 2016. Ärendet har granskats på särskild konferens. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1708-04954-34
Svårt kommunicera med personal på akuten

En kvinna anser att hon på grund av sin funktionsnedsättning har haft svårt att kommunicera om sina problem med personal på en akutmottagning. Hon försökte avskärma sig från övriga patienter genom att gå in i ett bås och dra för en gardin. En sköterska drog bort gardinen som hon behövde till en annan patient. Kvinnan fick panik och försökte få uppmärksamhet på grund av svår värk, men ingen ville lyssna. Väktare och polis förde henne istället till en psykiatrisk akutmottagning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då kvinnan, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1708-04970-50
Bristande behandling

En kvinna sökte på sin vårdcentral upprepade gånger för hosta. Detta resulterade i diagnosen astma. Trots detta har hon inte fått hjälp eller blivit vidareremitterad. Hon fick heller ingen information om att hon led av allergi. Kvinnan har även sökt för magsmärtor utan att få hjälp. Hon upplever att de diskriminerar henne som person.

Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen beklagas det djupt att patientens kontakt med vårdcentralen inte utfallit på det sätt som hon förväntade sig. Bedömningen är dock att kvinnan tagits omhand på ett adekvat och respektfullt sätt. Alla undersökningar, provtagningar samt remiser redogörs för. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-04972-50
Lång väntan på besök

En kvinna har väntat länge på att få träffa en kurator via vårdcentralen. Trots påminnelser till verksamhetschefen och till läkare och sjuksköterska har hon inte blivit kallad. Det visade sig senare att hennes påminnelser inte dokumenterats i journalen.

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

V1708-04973-57
Bristande omvårdnad på akutvårdsavdelning

En man vistades på akutvårdsavdelning under några dagar, bemötandet från personalen var nonchalant och larmklockan placerades utom räckhåll. Hans hustru är mycket besviken.

Åtgärd: I yttrandet från chef på avdelningen beklagades bristerna vad gäller larmet, detta har åtgärdats och säkerställts för alla patienter på avdelningen. Brister i bemötandet och svar från omvårdnadspersonal är inte acceptabla och situationen kommer att tas upp på arbetsplatsträff för gemensam diskussion. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-04975-75
Komplikation efter infusion, inte lyssnad till

En kvinna fick järninfusion på vårdcentralen och kände att något var fel då det gjorde ont. Sköterskan lyssnade inte och droppet gick in. Armen svullnade från axel ut i fingrarna och blev sedan missfärgad. Vid ett återbesök menade läkaren att hon kunde ta en huvudvärkstablett mot smärtan. Hon grät när hon lämnade mottagningen då bemötandet var nedlåtande. Armen är fortfarande svullen, missfärgad och svår att använda i vardagen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar händelsen, bemötandet och komplikationerna. Brister i rutiner vid uppföljning och återbesök noteras vilka kommer ses över för förbättring. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och informerats om Löf, Läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas

V1708-04979-57
Felaktig diagnos gav oro

En kvinna har under lång tid besökt mag-tarmmottagning och fått information om förändringar i tarmarna. Nu visar det sig att det inte var korrekt och hon är ledsen och besviken över att ha oroat sig så mycket i onödan.

Åtgärd: I yttranden från patientansvarig läkare på kliniken för mag- och tarmsjukdomar beklagades bristerna i kommunikation och bemötande som lett till oro i onödan för anmälaren. Vad gäller dokumentationen i journal så kan läkare där skriva misstankar om diagnoser som sedan visar sig vara felaktiga. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-04983-69
Behandling fungerar inte tillfredställande

En man upplevde att behandlingen vid en psykiatrisk mottagning inte fungerade tillfredställande. Han menar att han tappat förtroende för den kurator han besökt då besöken och samtalen hos honom är av allmän karaktär. På grund av detta har anmälaren önskat bli remitterad till annan mottagning.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkare för mottagningen. Han beklagade att anmälaren inte fått den vård som han ansett vara behövlig. Han beskrev vidare att det fria vårdvalet självfallet skulle gälla anmälaren liksom möjligheten att välja behandling om det finns fler än en att rekommendera hos samma vårdgivare. Han gav också exempel på andra psykiatriska verksamheter att kontakta. Han hoppades vidare att anmälaren kunde finna förtroende för vården hos berörd mottagning igen och exempelvis diskutera behandlingsalternativ. Anmälaren framförde efter att ha tagit del av yttrandet att han inte tycker att svaret stämmer överens med hans upplevelser då han nekats vård hos flera vårdgivare. Ärendet avslutas.

V1708-05002-75
Nervsmärtor efter blodprov

En kvinna tog blodprov på vårdcentralen och fick därefter smärtor i armen. Hon upplevde att en nerv skadades vid provtagningen. Kvinnan påtalade detta för sköterskan och informerades då om att det kommer att bli bättre. Hon fick en kräm som skulle hjälpa. Kvinnan är inte nöjd med handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar det inträffade och tycker det är mycket olyckligt när skador inträffar i samband med vård. Efter neurologisk undersökning kan ingen motorisk- eller känselskada konstateras. Träning och information om nervläkning har givits av arbetsterapeut. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-05009-34
Fel i journal

En man har synpunkter på att en läkare vid en beroendemottagning inte journalfört korrekta uppgifter om ett besök.

Åtgärd: Specialistläkare beklagar att planeringen inte var tydlig vid mötet på mottagningen. Remissvar skickades till vårdcentral, efter att vårdgivaren försökt nå mannen på telefon vid flera tillfällen. Eftersom provsvar inte visade någonting avslutades kontakten. Läkaren har förståelse för att remissvaret kan upplevas som missvisande och kommer att notera detta i journalen som en rättelse. Mannen har tagit del av yttrandet och hade önskat att få skrivning i journal raderad. Han hänvisas till IVO så att de kan ta ställning till borttagning av journaltext. Ärendet avslutas.

V1708-05025-69
Röntgensvar ledde till höga kostnader utomlands

Ett barn som skadat sig besökte en närakutmottagning och fick sedan information och behandling vid ett akutsjukhus. Därefter skedde en ny bedömning av röntgensvaret, viket meddelades av närakutmottagningen. Familjen som då rest utomlands fick uppsöka vård. Detta ledde till höga kostnader. I utlandet fick familjen dock beskedet att det inte var någon fara och att behandling inte var nödvändig. Mamman ifrågasätter därför röntgensvaret som ledde till höga kostnader och oro i onödan. Hon vill kompenseras ekonomiskt.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare som familjen träffat vid akutsjukhuset. Hon förklarade att den primära utredningen med röntgen skett via en närakutmottagning, varifrån barnet hänvisades till ett akutsjukhus för ytterligare bedömning och handläggning. Hon beskrev därefter fynd, åtgärd och information som givits. Röntgenbilderna hade enligt rutin eftergranskats och föräldrarna hade då fått meddelande om att en spricka i skelettet förelåg. Läkaren menade att då den behandling med gips barnet fått redan tagit detta i beaktande är det mycket beklagligt att informationen om det ändrade röntgensvaret inte förmedlats på ett sådant sätt att det tydligt framgick att ingenting ytterligare krävdes än det som redan gjorts och redan planerats. Hon menade att i fråga om de utgifter som händelseförloppet gett upphov till på annan ort finner hon att sjukhuset varken kan hållas ansvarig eller ses som ersättningsskyldig. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon uppskattat svaret.

V1708-05027-34
Nekas intyg

En kvinna besökte en kurator på en vårdcentral och önskade få ett intyg som skulle biläggas till en ansökan om fondmedel. Kvinnan hade framfört det som besöksorsak när tid bokades och anser att kuratorn borde ha informerat direkt via ett telefonsamtal att hon inte kan skriva ett sådant intyg.

Åtgärd: Verksamhetschef beklagar kvinnans upplevelses och uppger att denna önskade få ett underlag till att ansöka om sjukhusfonder men kurator informerade att hon inte kunde hjälpa till med intyg eller ansökningar och ansåg att denna skulle vända sig till den mottagning som behandlat henne längst och som tidigare hjälpt till med intyg. Samtalsstöd erbjöds som kvinnan avböjer. Vårdgivaren kommer att vidta åtgärder för en bättre patientinformation i mina vårdkontakter på nätet. Kvinnan är missnöjd med yttrandet och uppger att hon inte fick erbjudande om samtalsstöd. Ärendet avslutas.

V1708-05036-75
Läkemedelsbiverkan, inte informerad

En man vårdades på psykiatrisk vårdavdelning på grund av alkohol och intoxikation av olika substanser. Ansvarig läkare påbörjade behandling med ytterligare tre läkemedel. Efter hemgång insjuknade mannen med svåra biverkningar och transporterades med ambulans tillbaka till akutmottagningen. Ingen information gavs om riskerna vid medicineringen.

Åtgärd: Svar har inkommit från klinikledningen som ger en farmakologisk förklaring till handläggningen under vårdtiden. De neuroleptikabiverkningar mannen upplevde sågs inte på avdelningen under vårdtiden. Fynd av alkohol och narkotika som noterades vid insjuknandet kan inte uteslutas vara en bidragande orsak. Att biverkan skulle uppkomma bedöms heller inte vara rimligt att behandlingsansvarig läkare skulle förutse. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-05040-68
Fel tand drogs ut

En man som hade tandvärk gick till akuttandvården och där konstaterades att tanden inte kunde räddas utan man var tvungen att dra ut den. Trots att ett flertal röntgenbilder togs så drogs fel tand ut. När anmälaren försöker ta diskussionen med klinikchefen vill denne inte tala med honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och odontologisk arbetsledare som båda beklagar att det inträffade. Den sistnämnda konstaterar att man utifrån patientens berättelse om symptom, klinisk undersökning samt granskning av röntgenbild ställt diagnos och planerat terapin för tanden som vid det akuta besöket orsakat mest besvär. Patienten var tydligt informerad och samtyckte till tandborttagningen innan behandlingen påbörjades. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1708-05062-34
Fel i journalanteckning/bemötande

En kvinna blev mot sin vilja förd till en psykiatrisk akutmottagning och har synpunkter på personalens uppförande och att hon inte blev lyssnad till. Personalen satt och surfade på sina datorer och nonchalerade kvinna. Hon har därefter synpunkter på läkarens journalföring och önskar att anteckningen raderas.

Åtgärd: Chefsöverläkare anser att det är beklagligt att bemötandet varit otillfredsställande och därför har ansvarig chef underrättats och återkopplat informationen till berörd personal. Vårdgivaren arbetar kontinuerligt med dessa frågor. Överläkare anser liksom kvinnan att denna inte bör vara patient inom den specialiserade psykiatrin och har inget att invända emot att hon går vidare med processen att förslå förstöring av sin journal hos Inspektionen för vård och omsorg. Kvinnan är nöjd med yttrandet förutom läkarens resonemang kring ordet grandios. Ärendet avslutas.

V1708-05066-34
Bristande vård

En man har synpunkter på att han, trots suicidtankar och två suicidförsök, inte får adekvat hjälp från en psykiatrisk vårdgivare. Ingen vårdplan finns. Efter senaste suicidförsöket har han endast fått en telefontid som han fortfarande väntar på.

Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare beklagar att det funnits brister i hur mannens vårdbehov och även anhörigas behov av stöd har hanterats. Under det senaste året har inte mannens symtom förbättrats trots flera försök till optimering av medicineringen. Han har även fått terapeutisk behandling hos en psykolog och delgivits ett flertal psykologiska strategier. Mannen har uteblivit/lämnat återbud till hälften av besöken. En brist är dock att ingen skriftlig krisplan har upprättats. Enligt önskemål har en remiss utfärdats till annan vårdgivare. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1708-05079-49
Biverkningar av operation

En kvinna uppgav att hon förlorat känsel i del av benet efter operation.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att operationen komplicerades av muskelknutor vilket krävde flera snitt, att känselbortfall i benet är en ovanlig komplikation efter denna typ av kirurgi som anmälaren behandlades med. För att utreda om det eventuellt i detta fall handlar om permanent nervskada som kan ha uppkommit i samband med operationen kommer anmälaren att utredas av neurolog. I yttrandet beklagades den bristfälliga informationen inför operationen och den bristfälliga uppföljningen. Vårdgivaren kommer anledning av detta fall komplettera sin skriftliga information till patienter som ska genomgå liknande operationer. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1708-05088-72
Bristande utredning och missad diagnos

En man kom akut till sjukhus, hans hustru var med. Han var mycket medtagen och trots att han utreddes med bland annat flera blodprover kunde man inte fastställa någon diagnos. Mannen sökte till ytterligare flera vårdgivare men fortfarande kunde man inte finna något fel hos mannen. När han sen sökte vård på ett sjukhus i ett annat landsting fastställdes en diagnos.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som beklagade att upplevelsen av vårddygnet inte blev optimal. Inga parametrar hos mannen påvisade avvikelser och tillståndet var inte livshotande som akut behövde utredas. Däremot har man nu ändrat rutinen för eftergranskning av blodprovsvärden tagna av andra vårdgivare som påvisar normala värden men som hos denna klinik bedöms lägre än rekommenderat. Mannen fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1708-05092-75
Brister i behandling, nekades läkemedel

En man har synpunkter på flera olika psykiatriker vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då han nekades ett läkemedel mot oro.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som förklarar handläggningen av mannens medicinering. Då vårdplanen var att avsluta behandling av det preparat mannen efterfrågar så nekades han förskrivning. Vård erbjöds vid beroendemottagning samt behandling med andra produkter, som inte ger beroende, men mannen skrev ut sig från vårdavdelningen innan behandlingen hann påbörjas. En beklagan framförs över upplevelsen av brist av mannens

vårdbehov men syftet var att upprätthålla patientsäkerheten. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-05094-57
Problem med smärta efter operation

En kvinna genomgick en fotoperation vid en specialistmottagning. Efter operationen har hon problem med smärta, brännande känsla och stickningar. Hon menar att foten aldrig blivit bra.

Åtgärd: I yttrandet framkom att komplikationerna utretts av opererande ortoped utan att han funnit någon förklaring. Han gav en bakgrund till de röntgenundersökningar och fysikaliska undersökningar som genomförts. Anmälaren har varit hos annan ortoped för second opinion. Hon avser att söka till husläkaren för att få hjälp med smärtlindring då hon fått tilltagande besvär. Händelsen är anmälan till patientförsäkringen, men avslutas i överenskommelse på förvaltningen.

V1708-05101-69
Undersökning under bristande förhållanden

En kvinna genomgick en undersökning vid en specialistmottagning. Inför undersökningen saknade hon information om hur den skulle gå till och om förberedelser. Undersökningen var smärtsam och utfördes av en stressad läkare som inte var påläst. Ingen smärtlindring gavs. Läkaren kunde inte svara på frågor kring undersökningen och under den sprang personal in och ut ur rummet där kvinnan låg avklädd. Efter undersökningen gavs information i korridoren och i ett rum med tunna väggar i anslutning till väntrummet. Kvinnan tycker att personalen inte hade rätt förutsättningar att utföra ett gott arbete.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han beklagade att anmälaren inte fått vård motsvarande den kvalitet som eftersträvas. Han delade flera av hennes synpunkter och menade att bland annat instruktioner i kallelsen bör ses över. Chefen förklarade att läkaren, som var ny på kliniken, inte följt klinikens arbetssätt. Han menade att detta framförallt var ett ärende för IVO, Inspektionen för vård och omsorg, att ta ställning till då anmälaren kände sig felbehandlad och ifrågasatte läkarens medicinska kunskap. I ett genmäle uttryckte anmälaren att hon var mycket kritisk till kliniken och ifrågasatte bland annat introduktionerna för nyanställda. Chefen menade att anmälarens åsikter fick stå för henne och de lämnades utan ytterligare svar. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-05104-74
Får ej adekvat vård för svåra besvär

En kvinna med mångåriga nack- och ryggproblem med svåra smärtor har inte fått vård och behandling. Det har varit problem med remisshantering och ansvar från vården. Läkare har vägrat att ta emot henne och hänvisat tillbaka till husläkaren. Anmälaren har också synpunkter på att en del personal inte har namnskyltar och att det inte framgår vilken specialitet/kompetens personen besitter.

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

V1708-05106-68
Lyssnade inte på patienten

En kvinna som skulle få tandvård utförd, blev bryskt behandlad på en specialklinik för medicinsk tandvård och tandläkaren lyssnade överhuvudtaget inte på henne. Hon känner sig helt överkörd och vill byta behandlare. Hon tycker också att det finns oklarheter runt fakturan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Klinikchefen beklagar patientens upplevelse och förklarar att man måste göra en röntgenundersökning, som en del av den allmänna undersökningen, för att kunna ta ställning till vilken behandling som är bäst för patienten. Som en kompensation bjuder kliniken på en fyllning. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1708-05116-75
Nekades läkemedel, ovänligt bemötande

En man nekas smärtstillande läkemedel av husläkaren, bemötandet var ovänligt. Läkaren hade tittat i läkemedelslistan och såg att andra läkare hade förskrivit läkemedel. Mannen önskar en förklaring till handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar att då mannen inte följt ordination och dessutom skaffat läkemedel från andra läkare kan behandlingsansvarig inte ta ansvar för vården och har därför valt att avsluta förskrivningen av aktuellt läkemedel. Verksamhetschefen tillägger att behandlingen ges med en potentiellt mycket riskfylld produkt. Behandlingsansvarig har tagit sitt uppdrag på allvar och följt riktlinjer och rutiner. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att han inte är nöjd med svaret och därför valt att byta vårdcentral. Ärendet avslutas.

V1708-05124-75
Fel dos proppförebyggande medicin

En kvinna med hudcancer sjukhusvårdades på plastikkirurgisk klinik och opererade bort en metastasknuta i ljumsken. Eftervården var tröttande och prov på blodvärdet visade låga värden och hon fick upprepade blodtransfusioner efter blödning från magen. Kvinnan tror att hon fått fel dos av en proppförebyggande medicin.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som framför att det är svårt att sätta ett samband mellan den läkemedelsbehandling hon fått och blödningen från magen. Vid telefonsamtal med anmälaren har operationen och den medicinering hon fått gåtts igenom. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas.

V1708-05126-57
Komplikationer efter höftledsoperation

En man genomgick en höftledsoperation på akutsjukhus. Komplikationer tillstötte och han fick genomgå en ny operation. Han menar att röntgenundersökning borde genomförts tidigare, då hade han sluppit flera månaders smärta och gångsvårigheter då det visade sig att benet blev många centimeter kortare efter

operationen. Han önskar få missvisande journaldokumentation struken ur sin journal.

Åtgärd: I yttrandet förklarade verksamhetschef att med anledning av bristfällig läkning efter den första operationen tvingades man göra en ny operation då hela höftleden byttes ut. Förloppet beklagas, men uppkommer ibland. Journaldokumentationen är ändrad utifrån anmälarens synpunkter, han är mycket nöjd med detta och ärendet avslutas.

V1708-05128-74
Lång väntetid till specialistmottagning

En kvinna har väntat i snart åtta månader på att få komma till en specialistläkare. Hon har för några år sedan besökt mottagningen och då avskrivits men har nu kraftigt försämrats och hennes husläkare har remitterat henne dit igen.

Åtgärd: Yttrande inkom från mottagningsansvarig överläkare som delade uppfattningen att väntetiden har varit orimligt lång. Det framgick att patienten nu skulle erbjudas en besökstid med förtur. För att undvika att andra patienter drabbas på samma sätt avvisar de alltfler remisser direkt för att förhindra att patienter sätts på väntelistor utan att kunna erbjudas en tid. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1708-05165-75
Fel läkemedelsdos

En kvinna ordinerades för hög dos av proppförebyggande läkemedel. Hon fick förgiftningssymtom i form av illamående och yrsel och kunde inte gå ut på flera månader.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som noterar en försening med fyra veckor för kontroll av blodprov och medicineringen. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer det att hon ringt vårdcentralen och framfört att hon inte kunde komma på grund av försämrad hälsa. Blodprov togs senare än planerat och visade på förhöjda värden som krävde behandling. Verksamheten tar till sig kritiken och har informerat både patient och personal vikten av regelbunden kontroll. Nya rutiner är under upparbetning. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och önskar att ärendet avslutas.

V1708-05176-75
Inte informerad om avslutad medicinering

Anhörig till kvinna kontaktade vårdcentralen för receptförnyelse och fick då besked om att läkemedlet satts ut. Kvinnan var inte informerad.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamheten som inte helt klart kan förklara utsättningen av aktuellt preparat. En förklaring är att det gjordes av misstag vid receptförnyelse. En annan att preparatet saknade i registret, men borde då ha ersatts av ett annat. Hursomhelst ordnades det hela upp direkt efter upptäckt och händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att kvinnan är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1708-05201-74
I behov av vård efter komplikationer

En kvinna har fått komplikationer efter en privat bröstoperation som gjordes för mer än 10 år sedan. Implantaten som sattes in innehöll gift och de togs sedan ut av samma kirurg. Dock missades allt att ta ut och kvinnan har nu kvar det farliga ämnet i kroppen. Hon önskar få hjälp av vården med att ta ut resterande, då det är en medicinsk och inte en kosmetisk åkomma, men har blivit nekad detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef och överläkare vid specialistmottagningen på det aktuella akutsjukhuset. Det framgick att de hade nekat de remisser som hade inkommit gällande silikon i lymfkörtlarna då det innebär en större risk att avlägsna detta än att ha kvar sina körtlar med silikoninnehåll. Vidare stod det att de i vissa fall kan erbjuda avlägsnande av implantat och att patienten nu hade fått en bokad tid till en av klinikens bröstspecialister och då kommer att få information om de möjligheter som föreligger. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte har fått komma på ett besök eller fått någon information eller kallelse till detta. Anmälaren önskar inte begära in ett kompletterande yttrande, ärendet avslutas.

V1708-05213-50
Avbokad besökstid med kort varsel

En man hade en besökstid hos läkare på vårdcentralen. 1 ½ timme innan besöket ringde vårdcentralen upp och avbokade besöket. De menade att läkaren behövde tiden till andra uppgifter. Han erbjöds en besökstid veckan efter. Det är andra gången detta händer. Anmälaren vill veta om vårdcentralen har rätt att agera på detta sätt. Hans ärende kunde inte vänta ytterligare en vecka.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen framförs en beklagan över det inträffade. Läkaren behövde sluta arbetsdagen tidigare på grund av sjuka barn. Det är alltid olyckligt när vårdgivaren måste avboka en planerad tid. Verksamhetschefen kan dock inte se att andra tider har avbokats. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-05232-72
Misstanke om missad diagnos

En man genomgick en bukoperation för ett år sedan, men återfick smärta och besvär och sökte läkare. Mannen diagnostiserades då med kronisk tarminflammation. Läkaren beskrev att han möjligtvis haft detta flera år. Mannen ifrågasätter varför man inte upptäckte hans tarminflammation i samband med bukoperationen han genomgick året innan eftersom man gjorde samma slags röntgenundersökning då som nu.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inhämtades från två olika verksamhetschefer, patientsäkerhetsläkare samt biträdande överläkare som beklagade mannens situation, men då det vid tillfället inte fanns någon misstanke om tarminflammation utan endast besvär med gallblåsan, utreddes inte tarmarna. Det tillhör inte rutinen att titta igenom hela buken vid gallblåseoperation eftersom det medför vissa risker, därför var handläggningen av mannens besvär korrekt utförda. Mannen inkom sedan med ett genmäle där han konkret ställde frågan om det är möjligt att under ett års tid utveckla så svår tarminflammation som krävde en stor operation. Detta inte var möjligt att avgöra enligt ansvariga läkarna eftersom

man inte undersökt tarmpartiet ifråga. Anmälaren tog del av yttrandet men var inte nöjd eftersom han ansåg att man ändå borde undersökt hela buken. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1708-05242-75
Önskar naturläkemedel

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och önskar naturläkemedel som förstahandspreparat. De läkemedel han får skadar hjärnan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetsansvarig och behandlingsansvarig läkare som förklarar att det inte finns tillräcklig kunskap om naturpreparat som behandling vid psykossjukdom. Verksamheten följer dessutom de allmänna riktlinjerna och vårdprogram som finns varför naturpreparat inte kan förskrivas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-05261-69
Ifrågasätter att hög avgift ska betalas

En kvinna som är svensk medborgare bosatt utanför EU tvingades söka akut sjukvård vid ett akutsjukhus i Sverige. Hon betalade vanlig patientavgift men har i efterhand ombetts inkomma med intyg till sjukhuset angående rätt till vårdförmåner, annars måste hon betala en mycket högre summa. Kvinnan undrar vad som menas och ifrågasätter detta utifrån tillgänglig patientinformation.

Åtgärd: Anmälaren har kontaktat ekonomiavdelningen för berört sjukhus. Då anmälaren därefter inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet.

V1708-05279-34
Tillgänglighet till läkare

En förälder till ung vuxen son är förtvivlad då det är stora svårigheter att få tag på psykolog och läkare vid en psykiatrisk mottagning. Sonen har stor svårigheter att kommunicera via telefon och hans sjukintyg gick ut i början på juni så nu försörjs han av modern. Arbetsgivaren har varit mycket vänlig och tålmodig men kräver nu ett intyg.

Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare beklagar att det förekommit brister i hur sonens behov har hanterats. Modern önskar att sonen ska kunna kommunicera via mail och sms men det är inte tillåtet enligt gällande riktlinjer då det inte anses vara patientsäkert. Psykologen beklagar och ser det som ett misslyckande att han inte lyckats skapa en förtrolig kontakt. Han borde ha sett till att få ett samtycke från sonen för att kunna kontakta modern då denne har svårigheter att kommunicera via telefon. Skriftliga kommentarer från föräldern biläggs till det avslutsbrev som skickas till vårdgivaren.

V1709-05287-74
Osympatiskt bemötande av läkare på vårdcentral

En man som går på kontroller på en vårdcentral efter en hjärtinfarkt, har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande. Läkaren ska ha sagt olämpliga och oförstående saker till honom. Mannen upplevde inte heller att han fick hjälp med att sluta röka.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef samt från berörd läkare, som båda beklagade att patienten inte var nöjd med bemötandet. Den berörda läkaren skrev att denne inte uppmärksammat något som kunde tyda på dålig stämning under konsultationen. Tvärtom upplevde läkaren att patienten hade varit nöjd under besöket. Av yttrandet framgick att läkaren har 30 års erfarenhet inom yrket och har enligt verksamhetschefen, missat att läsa av patienten vid detta tillfälle. Vidare stod det att mannen är välkommen att kontakta deras specialutbildade distriktsjuksköterska för att få hjälp med att sluta röka om han så önskar. Slutligen upplyste verksamhetschefen om att denne kommer att ta upp detta till diskussion vid ett läkarmöte för att undvika liknande incidenter i framtiden. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framför att hon upplever att verksamhetschefen verkar ta till sig av kritiken men att den berörda läkaren inte verkar inse sina brister i bemötandet. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1709-05307-79
Försening på vård och behandling

En man fick benfraktur som fixerades men vid återbesöket på ortopedmottagningen fick han information om att han skulle ha opererats på en gång efter skadan.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från klinikens verksamhetschef och specialistläkare i ortopedi. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att han har fått yttrande med information om vad som gick fel. Han har inget att framföra till slutskrivelsen och han kommer att göra en skadeanmälan hos Landstingens ömsesidiga försäkring . Anmälaren hänvisas till patientförsäkringen eftersom risk för behandlingsskada finns enligt yttrandet. Klinikens riktlinjer uppdateras och alla läkare har påmints om gällande riktlinjer för att ingen annan ska behöva råka ut för samma typ av händelse. Ärendet avslutas.

V1709-05320-75
Nekades fortsatt medicinering

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och i samband med läkarens semester träffade han en ny läkare som avslutade tidigare medicinering.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar om verksamheten inte varit tydliga med att både patient och behandlande läkare är skyldiga att tillsammans försäkra sig om drogfrihet i samband med den medicinering mannen får. Det kan bli aktuellt att skriva ut en patient från vårdprogrammet om det finns risk för skadlig inverkan. Om mannen uppfattar detta som ett hot har det inte varit avsikten. Verksamheten hoppas att patienten kommer fortsätta sin behandling på mottagningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05323-50
Bristande rehabilitering

En man upplever bristande rehabilitering då han efter genomfört behandlingsprogram, efter en trafikolycka, blev sjukskriven på 100 % och dessutom utvecklade mer smärtor och depression.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården framkommer att mannen tidigare har fått svar på sina synpunkter varför man hänvisar till dessa svar. Ärendet avslutas.

V1709-05357-72
Upplevelse av särbehandling av läkare

En kvinna beskriver att hon blivit särbehandlad av en kvinnlig läkare på vårdcentralen. Kvinnan misstänker att det är för att hon inte är svensk till ursprunget eller svensktalande. Kvinnan började prata engelska med läkaren, men läkaren krävde att hon skulle tala svenska. När kvinnan skulle förklara sina symtom blev hon avbruten flera gånger och fick till slut beskedet att läkaren inte kunde göra något åt hennes besvär. När läkaren talade med kvinnan hade hon märkliga ansiktsuttryck och grimaser för sig vilket gjorde att kvinnan tänkte att läkaren nog bara ville ha svenska patienter. Kvinnan undrar om läkaren har rätt att bli arg för att kvinnan inte kunde svenska och anser att läkaren uppförde sig omänskligt i sitt yrkesutövande.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den ansvariga läkaren som beklagade kvinnans upplevelse av besöket. Läkaren menade att tolk inte var bokad och att det inte framkom i bokningen att patienten var engelsktalande. En annan personal försökte efter bästa förmåga att besvara de frågor som uppstod. Enligt verksamhetschefen är det ingen självklarhet att genomföra patientbesök på annat språk än svenska så tolk ska alltid beställas vid behov. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1709-05359-75
Felmedicinerad

En kvinna medicinerades av husläkaren med tre olika läkemedel. Kvinnan försämrades och undersökning av hjärtspecialist visade att medicineringen hade förvärrat hjärtbesvären. Kvinnan menar att undersökningen var knapphändig och att händelsen var undvikbar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som svarar för behandlingsansvariga läkare som inte är i tjänst. Bedömningen är att det sannolikt varit svårt att kliniskt skilja symtombilden från sköldkörteln och allergiska och astmatiska symtom. Några uppenbara risker med läkemedelsförskrivningen kan inte ses. Bemötandet kan inte kommenteras men beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-05388-68
Dåligt utförd tandåtgärd

En kvinna vars retainer efter tandreglering (metalltråd) bakom den övre tandraden gick sönder. Vid flera besök på tandkliniken fick hon den klumpigt lagad och påklistrad. Hon kan inte förstå hur tråden kunde lossna gång på gång och inte heller att hon dessutom skulle behöva betala för varje nytt besök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen beklagar att arbetet inte höll godtagbar kvalitet och återbetalar kostnaden för arbetet. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1709-05389-79
Felaktig information och behandling

En ung kvinna genomgick en abort på ett akutsjukhus i vecka 14. Efter aborten blödde hon mycket till och från. Hon reste utomlands med sina vänner och fick efter landning kraftiga blödningar och blev inlagt akut på sjukhus. Hon hade rester kvar efter aborten som orsakade blödningen.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets verksamhetschef som inhämtade yttrande från kvinnoklinikens sektionschef. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Vårdgivaren förklarar vårdhändelsen och beskriver rutinerna och varför sjukhuset följer dessa samt beklagar det inträffade. Ärendet avslutas.

V1709-05391-34
Lång väntan på utredningssvar

Ett barn gjorde en utredning som var klar i början av året vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Föräldrar är kritiska då vårdgivaren dröjt till hösten innan utredningsresultatet delgivits.

Åtgärd: Enhetschef beklagar att det dröjt alltför länge innan det skriftliga utlåtandet blev klart. Utredningen var klar under januari och kommunicerades muntligt men det skriftliga utlåtandet fick modern inte förrän under september. Det ska inte ta mer än några veckor. Rutinerna kommer att ses över för att det inte ska hända igen. Modern har inte hörts av med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1709-05401-57
Komplikation efter operation

En man genomgick i specialistvården en operation av en fettknöl på axeln. En hårt och iögonenfallande ärr uppstod efter operationen. Ärret kliade och mannen upplevde det som vanprydande. Behandlingar han fick hjälpte inte och slutligen såg han sig tvungen att söka privat vård som han vill att kirurgen betalar.

Åtgärd: I yttrandet från kirurgen beskrevs att han noggrant informerat anmälaren om risken för ärrbildning efter ingreppet. Läkaren har behandlat ärret med kortisoninjektioner, men anmälaren har valt att kontakta privat plastikkirurg för ett mer omfattande begrepp. Tyvärr finns ingen möjlighet för kirurgen att betala detta. Anmälaren har önskat skriva ett genmäle, men då detta inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1709-05411-68
Tandreglering har gått tillbaka

En kvinna som fick sina tänder tandreglerade för sju år sedan är bekymrad eftersom hennes överkäkständer nu börjar gå tillbaka till hur de såg ut innan behandlingen. Hon har en retainer (ståltråd) innanför underkäkens tänder. Till överkäken fick hon en skena men också informationen om att hon skulle trappa ned användandet av denna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnde beklagar det inträffade och konstaterar att glipor mellan tänderna inte beror på att tänderna gått tillbaka på grund av felaktig behandling. Dessutom påpekar hen att det tyvärr inte finns någon livstids garanti på utförd tandreglingsbehandling. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1709-05414-79
Bristande vård och behandling

En kvinna kom med ambulans till akutmottagningen på ett akutsjukhus. Efter över 6 timmars väntan blev kvinnan hastigt undersökt. Det beklagades över att kvinnan skulle ha skickats till husläkarmottagningen istället. Sonen tog hem kvinnan och det visade sig att ingen journal var skriven på deras långa vistelse på kliniken.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare. Anmälaren har fått ta del av yttrandet men har inte hört av sig tillbaka med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Vårdgivaren beklagar det inträffade och har tagit sig an kritiken genom att utreda händelsen och informera personalen. Även en översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05418-72
Brister i basala hygienrutiner och bemötande

En pojke hade besvär med en tå och behövde åtgärdas kirurgiskt för detta. Läkaren kom in i operationsrummet i civila kläder och började undersöka pojkens tå utan att ha tvättat eller spritat händerna eller satt på sig undersökningshandskar. Modern begärde att läkaren skulle sätta på sig undersökningshandskar, varvid han svarade att han hade sina egna metoder och att hon inte skulle lägga sig i hans arbete. När läkaren hade bedövat tån och kontrollerade effekten av bedövningen uppgav pojken att han kände smärta. Trots detta påbörjade läkaren operationen. Modern uppmanade läkaren att genast avbryta operationen, vilket han också gjorde och lämnade behandlingsrummet utan att återkomma. Pojken fick plåstras om av en sjuksköterska.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av verksamhetschefen som beskrev att verksamheten har en godkänd sterilisator och att de följer lagar och riktlinjer för hantering av sterila instrument. De har heller inga problem med postoperativa infektioner. Nageloperationen på pojken skulle dessutom inte genomföras sterilt. Den närvarande personalen uppfattade att modern fört över sin egen oro till pojken där de istället hade önskat mer stöd och uppmuntran från moderns sida. Läkaren hade dock verbalt uttryckt sig nedsättande till fadern över moderns förhållningssätt vilket också verksamhetschefen hade tagit upp med läkaren om att det var fullständigt oacceptabelt. Modern fick ta del av yttrandet och ansåg att yttrandet var på så låg nivå att det inte var värt att ödsla sin tid på detta. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05433-75
Fel diagnos, fel medicin, ovänligt bemötande

En kvinna sökte specialistvård hos en ögonläkare och ordinerades kortisonsalva. På apoteket reagerade personalen över valet av läkemedel och kvinnan sökte akut vård

och ny undersökning visade sjukdomsom skulle ha kunnat göra henne blind utan rätt behandling. Bemötandet var ovänligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att förskriven dos orsakades av ett misstag. Tanken var att förskriva den lägre dosen men i all hast blev det fel. Apotekspersonalen kontaktade inte läkaren för korrigering. De symtom kvinnan uppvisade ledde inte misstanken till annan diagnos, därav handläggningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och önskar ärendet avslutat. Ärendet avslutas.

V1709-05446-34
Bristfällig bemanning på en psykiatriskmottagning

En kvinna får inte rätt hjälp på en psykiatrisk mottagning på grund av bemanningsproblem. Hon uppger att det nästan bara finns hyrda läkare som endast stannar en kort tag vilket innebär att en ny läkare snabbt ska kunna sätta sig in i hennes situation. Dessa läkarbesök gör ingen nytta och leder inte till förbättring. Vårdgivaren kan inte heller erbjuda terapi då de har så få terapeuter men samtidigt vill Försäkringskassan se resultat.

Åtgärd: Enhetschef svarar att kvinnan träffat många läkare, 11 läkare under 6 år och bl.a. fått både KBT behandling enskilt och i grupp. Behandlingsplaneringen har bestått i att försöka hitta rätt medicinering och behandling och kvinnan har själv uppgivit att hon mått bra av KBT i stunden men att hon haft svårt att generalisera det i hemmet och applicera metoderna l det egna livet. Insatser har gjorts men vårdgivaren har inte lyckats fast ambitionen har funnits. Då kvinnan inte återkommit med ytterligare synpunkter avlutas ärendet.

V1709-05448-74
Upplevt sig kränkt av ambulanspersonal

En kvinna med kraftig smärta ringde en ambulans. Hon upplevde ett mycket dåligt och kränkande bemötande av en ambulanspersonal.

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

V1709-05450-74
Svårighet att komma i kontakt med vårdcentral

En man har synpunkter på att det inte går att få prata med någon på vårdcentralen utan att en möts av olika digitala funktioner.

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

V1709-05460-70
Bemötande och väntetid på akutmottagning

En kvinna med blödning sökte akutmottagning på remiss men upplevde sig respektlöst behandlad. Hon fick vänta länge utan att någon frågade om hälsotillståndet. Hon känner sig åldersdiskriminerad.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på kvinnokliniken som beskriver besöket på gynekologisk akutmottagning och provtagningar som gjordes. Anmälaren ska inte betala fakturan som hon fått enligt verksamhetschefen som också beklagar att kvinnan kände sig respektlöst behandlad. Beskrivning av prioriteringar som görs på akutmottagningen och att anmälaren inte tillhörde de högprioriterade patienterna.
Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05477-49
Läkare missade att observera tumör

Läkare missade att observera tumör efter undersökning med röntgen, det handlar dock inte om cancersjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vid diagnostik anpassas värdering och studieprotokoll i stor utsträckning efter frågeställningen, därmed är mottagningen beroende av att remittenten ger god vägledning. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05483-75
Brister i information om smärtlindring

En kvinna opererade båda sina övre ögonlock vid en specialistklinik på ett akutsjukhus och hade ont efter operationen. Hon kontaktade kliniken för att få recept på smärtstillaande. Tre veckor efter operationen hade läkaren ännu inte återkommit. Av en slump noterade hon att ett recept redan fanns på apoteket. Ingen information gavs i samband med operationen eller utskrivning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att ögondroppar var förskrivet, och borde ha hämtats ut från apoteket och använts i förebyggande behandling för att undvika infektion. Denna information hade uppenbarligen inte nått patienten, vilket beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05486-49
Beslutad operation flyttas fram i tiden

Beslutad operation flyttas fram i tiden.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren sett över prioritetsordningen och att den tagit del av anmälarens fråga om den framflyttade operationen. I yttrandet angavs inbokad tid för operation. Anmälaren tog del av svaret och var nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-05489-79
Bristfällig undersökning på akutmottagning

En kvinna sökte vård en akutmottagning på ett akutsjukhus. Hon fick inte träffa någon läkare och skickades hem utan behandling. Hon mådde sämre och sämre tills hon några dagar senare kördes med ambulans till akuten på ett annat akutsjukhus. Hon blev genast inlagt på hjärtintensiven.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare som sedan inhämtade yttrande från akutklinikens verksamhetschef. Anmälaren har inte hört av sig med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Vårdgivaren kommer att lyfta vikten av att kommunicera bättre med patienter för att göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05494-34
Delaktighet med föräldrar

En förälder har synpunkter på att en behandlare vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning inte talade om för förälder att sonen hade informerat om att han hade prövat narkotika. Detta kom fram mer än ett år senare i samband med att sonen gjorde en neuropsykiatrisk utredning och föräldern skulle intervjuas. Hon undrar varför sonen inte remitterades till beroendevården.

Åtgärd: Enhetschef och psykolog beklagar djupt att mottagningen brustit. Vårdgivaren borde ha informerat vårdnadshavaren om det sonen berättat och förslag om Mini Maria skulle ha initieras. Man har även underlåtit att anmäla till socialtjänsten. Det finns inget i rutinerna som stöder denna handling utan det åligger personalen som tog emot jourbesöket. Det kan endast tillskrivas den mänskliga faktorn inte på något sätt försvarligt men den enda förklaringen. Bedömningen är dock, trots vårdgivarens misstag, att sonen inte har drabbats av en vårdskada. Enligt modern har det dock varit förödande för sonen att han inte fick kontakt med beroendemottagningen i tidig ålder. Ärendet avslutas.

V1709-05495-79
Försenad diagnos

En man sökte akutmottagningen pga. buksmärtor. Han fick felaktig diagnos och skickades hem trots att han hade en livshotande sjukdom.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets sektionschef och biträdande överläkare. Vårdgivaren beklagar på patientens upplevelse och om att han hann skickas hem innan eftergranskning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och han vill framföra i slutskrivelsen att han anser att han inte blev tagen på allvar och blev hemskickat för tidigt. Han kände sig väldigt sjuk och hade behövt mer information från vårdgivaren. Anmälaren har gjort skadeanmälan hos försäkringsbolag för bedömning. Ärendet avslutas.

V1709-05498-69
Bristande hantering av kallelser och bemötande

En kvinna med psykiatriska diagnoser och medicinering glömdes bort och fick inte kallelser till läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan har blivit lovad av mottagningens chef att detta inte ska förekomma eller upprepas, men det har ändå skett upprepade gånger. Bemötandet från receptionspersonalen har varit otrevligt och kvinnan har gång på gång upplevt stora problem och brister i kommunikationen och i vad som journalförts gällande kontakter. Mottagningen har upplevts oorganiserad.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschef och verksamhetschef som gett personalen möjlighet att bemöta synpunkterna. Den administrativa personalen gick igenom synpunkterna som framkommit och beklagade om anmälaren inte känt att hon fått den hjälp hon behövt, de ansåg dock att de hade gjort sitt bästa för att tillmötesgå hennes önskemål. Enhetschefen beklagade också den negativa upplevelsen men menade att vad som gått snett, och vad mottagningen skulle kunna göra för att undvika liknande upplevelse, var svårare att se. Han menade att genomgången av aktuell journal inte gav några indikationer på att ärendet hanterats på otillbörligt vis och han kände inte igen kritiken från andra patienter. Han beskrev vidare rutiner kring telefontider och att det finns tydliga direktiv kring kommunikation och dokumentation. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1709-05501-75
Brister i läkemedelsbehandlingen och bemötandet

Anhörig till avliden cancersjuk man framför ett stort antal synpunkter på vård och läkemedelshanteringen från ASIH i samband med makens sista tid i livet. Anhörig upplevde sig ovänligt bemött och önskar svar och en förklaring till händelsen.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetsansvariga som svarar och förklarar hur läkemedelshantering fungerar i stort inom ASIH. Frågor gällande dostjänst, läkemedelsförråd, läkemedelslista och kontakt med apoteket besvaras också. Teamet beklagar att vården inte uppfyllde förväntningarna och medger att kommunikationen hade kunnat fungera bättre. I utbildningssyfte genomgår nu all personal en studiecirkel i personcentrerad vård. Målet är att säkerställa att värdig vård skapas för alla patienter men också värdiga möten med anhöriga. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter framfört att hon är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05504-50
Ofullständig utredning och behandling

En kvinna med besvär och smärtor i rygg, ben och fötter sedan många år upplever inte att hon har fått tillräcklig utredning eller behandling av en specialist. Kvinnan diagnostiserades hos annan vårdgivare för spinal stenos (förträngning i ryggen). Då spinal stenos inte kunde förklara hennes besvär enligt specialisten, opererade han genom att frilägga en nerv och steloperera. Trots åtgärderna blev besvären värre. Kvinnan ifrågasätter hur hennes tidigare diagnos kunde försvinna. Under operationen uppstod en fraktur som kvinnan vill ha svar på hur den har påverkat henne. Kvinnan undrar även om det var rätt val att inte operera henne för spinal stenos, då det senare visat sig via röntgen att hon har en påtaglig spinal stenos. Kvinnan har erbjudits operation för spinal stenos, men är skeptisk och undrar över riskerna.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer att tidigare undersökningar med röntgen (2011) visade på stenos, men att ny röntgen som gjordes (2012) inte visade på något påtaglig stenos. Man fann dock förslitningar och kotförskjutningar. Då dessa kunde förklara kvinnans besvär opererades hon med friläggande av nerv samt steloperation. Den fraktur som uppstod var en liten spricka som ej kan ha gett kvarstående besvär. Då kvinnan inte blev bättre i sina besvär gjordes på nytt en undersökning med röntgen (2015) som visade en signifikant spinal stenos. Kvinnan erbjöds då operation för stenos, men avböjde. Dagens bedömning är att kvinnans nuvarande besvär i huvudsak beror på spinal stenos.

Den totala komplikationsrisken med operation är 5 % och 70 % av de som opereras blir förbättrade. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framfört att hon fortfarande anser det anmärkningsvärt att hennes spinal stenos kunde gå tillbaka för att sedan återigen synas tydligt. Och undrar fortfarande om det var rätt att inte operera för spinal stenos redan 2012. Ärendet avslutas.

V1709-05508-57
Bristfällig smärtlindring under operation

En kvinna hänvisades till akutsjukhus för en operation i foten som krävde att hon sövdes, vilket inte fungerade i specialistvården. Nu sövdes inte kvinnan utan operationen genomfördes i lokalbedövning som brast enligt henne. Kvinnan är besviken eftersom hon har väldigt långt att resa för uppföljning och kontroll. Hon önskar sjukresor för transporten.

Åtgärd: I yttrandet från chefläkare och patientansvarig ortoped framhålls att det under operationen och i efterförloppet inte inträffade något anmärkningsvärt. Lokalbedövning ges initialt med lägre dos som ökas på vartefter, det beklagades att denna information inte nådde kvinnan. För den patient som inte har färdtjänst ges inte sjukresor för besök på kliniken som regel. Anmälaren önskar bli remitterad för bedömning hos annan ortoped, denna önskan bifogas avslutsbrevet, ärendet avslutas därefter.

V1709-05529-34
Läkemedel uteblir

En man som har APO dos har även stödmedicin som han ska få från sin husläkarmottagning. Han har synpunkter på att stödmedicinen som ska levereras ofta är försenad. Det har hänt att han varit utan i över en vecka. Medicin har stulits och förpackningar har varit tomma.

Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare och sjuksköterska svarar att de har infört rutiner för att det ska bli tydligt för mannen när medicin levererats och vilken mängd. Sjuksköterska och patient kommer tillsammans att inspektera innehållet i flaskor som levereras. När en pågående minnesutredning är klar kan kommunala insatser anpassas för att underlätta handhavandet av mediciner. Mannen har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05531-70
Smärtsam åtgärd vid förlossning

En kvinna blev igångsatt på förlossningen. För att påskynda förloppet gjordes en åtgärd som var smärtsam men effekten uteblev. Efter ytterligare tid beslutades om kejsarsnitt då förlossningen inte gick framåt. En annan läkare kom och gjorde samma smärtsamma åtgärd vilket kvinnan upplevde som ett övergrepp då hon sa nej.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare och patientflödeschef för komplicerad graviditet och förlossning som beskriver att rutinerna för igångsättning av förlossning följdes. Den åtgärd som läkaren vidtog var för att undvika kejsarsnitt och helt adekvat handling av ansvariga läkare. Hon beklagar de svåra smärtor som anmälaren fick och att smärtlindring i form av ryggbedövning kan ibland behövas

vid den åtgärden men anmälaren avböjde detta. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05532-75
Feldosering och bristande resultat

En kvinna med en inflammationssjukdom vårdades vid en reumatologisk klinik på ett akutsjukhus och uppger att hon ordinerades en för låg läkemedelsdos under drygt ett års tid. Hon påtalade att medicinen inte hjälpte henne men fick inget gehör. Kvinnan har nu fått rätt dos och mår mycket bättre.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att kvinnan ur ett reumatologiskt perspektiv fått sedvanlig dos men på grund av skov i sjukdomen har dosen höjts successivt vid flera vårdtillfällen. Kvinnan har tagit del av svaret och därefter hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05554-70
Förlamning efter kirurgi

En kvinna fick förlamningssymtom efter en gynekologisk operation på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande inkommer från sektionschef gynekologi som beskriver den gjorda operationen som komplikationsfri. En ryggbedövning lades under operationen som smärtlindring. En ovanlig komplikation till ryggbedövningen drabbade anmälaren. Kvinnokliniken har kontaktat ansvarig anestesiolog som tar detta vidare till anestesi klinikledningen. Anmälaren ska även kontaktas. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon har stora besvär och är ledsen över det som hänt. Hon är under utredning och får vård. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1709-05564-72
Genomgick två misslyckade operationer

En man hade en skada i armbågen som skulle opereras enligt gällande rutin och vårdprogram. Operationen misslyckades och man skulle med en andra operation försöka tillrättalägga det första misstaget. Efter den andra operationen hade mannen känselbortfall i fingrarna och nu vill läkarna göra en tredje operation som mannen är tveksam till.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inhämtades från ansvarig överläkare som beskrev operationerna och resultaten från dessa. Överläkaren tillstod att mannen sannolikt inte kommer att bli fullt återställd och kan behöva byta arbete. Mannen välkomnades att kontakta kliniken igen för att få remittering till annan medicinsk bedömning om han skulle önska det. I sitt genmäle påpekade mannen att kontakten med kliniken och remitteringen till en annan klinik tar för lång tid då mannen inte kan gå tillbaka till sitt jobb. Efter att ha erhållit det kompletterande yttrandet har mannen inte hörts av inom angiven tid, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05565-75
Felförskrivet läkemedel, läkemedelskostnader

En kvinna med hudutslag på en fot förskrevs flera olika läkemedel av hudspecialist. Behandlingen hjälpte inte och när kvinnan sökte vård hos annan hudläkare framkom att diagnosen och medicineringen var fel. Inga prover togs för diagnos och kvinnan önskar därför ersättning för läkemedelskostnaderna.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som ger en medicinsk förklaring till handläggningen. Då kvinnan inte återkom för uppföljning försenades diagnosen och möjligheten att korrigera behandlingen. Verksamheten hade kunnat tänka sig att erbjuda en kostnadsfritt återbesök men då kvinnan valt att uppsöka annan hudklinik kan verksamheten inte stå för dessa kostnader. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-05569-49
Strul med remittering och fel information

Anmälaren beskriver strul med remittering och fel information vid en närakutmottagning. Läkaren gav fel information, han sa att anmälaren som led av smärtor kunde gå hem och avvakta utvecklingen. Senare blev han kontaktad av samme läkare som uppmanade honom att besöka en annan vårdcentral för provtagning. När anmälaren anlände till denna vårdcentral hänvisade personalen honom vidare till annan vårdcentral då de inte kunde komma åt varken eventuell remiss eller övriga journalanteckningar från vårdcentralen som anmälaren först besökt. När anmälaren kom till den tredje vårdcentralen som han senast blivit hänvisad till blev han på nytt hänvisad. Inte vid någon vårdcentral kunde remiss från närakutmottagningen återfinnas.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren gett information som kunde uppfattas som så att närakuten beställt prover vid vårdcentral. Så var inte fallet. Enligt yttrandet är det läkare vid primärvården som ska beställa prover, vilket läkaren vid närakuten avsåg när han gav information till anmälaren. För att hindra liknande missuppfattningar framöver kommer denna närakut att upprätta ny rutin för läkarna, och enligt denna rutin ska läkarna vid närakuten ge patienter en kopia av journalanteckningar då det önskas uppföljning vid patientens primärvård. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05577-69
Hårdhänt undersökning ledde till problem

En kvinna fick ryggen undersökt vid en specialistmottagning. Undersökningen skedde så hårdhänt att kvinnan efteråt i flera månader haft besvärliga problem i nedre delen av kroppen. Undersökningen avslutades med att läkaren gav henne en örfil över skinkan och efteråt noterade hon ett stort blåmärke över svanskotan. Kvinnan är orolig över vad som hänt inne i kroppen i samband med undersökningen. Hon kontaktar patientnämndens förvaltning med hopp om att fler inte ska råka ut för samma sak.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare anmälaren träffat. Han informerade om anmälarens sjukdomar och beskrev att en ortopedisk undersökning ofta är fysisk och innebär att man ibland måste trycka och klämma för att hitta smärtområde för att kunna ställa diagnos. Han var ledsen över att anmälaren upplevde undersökningen som smärtsam och att han varit hårdhänt. Han förklarade också det som anmälaren upplevt som en örfil. Han menade vidare att hans undersökning ledde till att han fann flera diagnoser och att läkemedel skrevs ut. Anmälaren har

efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter på detta men har inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

V1709-05584-50
Vård och behandling

En kvinna uppsökte akutsjukvård, för många år sedan, då hon inte mådde bra under sin graviditet. Vårdens fokus låg på barnet och av den anledningen utreddes inte kvinnan. Kvinnan blev mycket sjuk under förlossningen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan inkom på grund av vändningsförsök, som man dock avstod ifrån då kvinnan hade feber och sammandragningar. På grund av infektionstecken genomfördes kejsarsnitt i narkos samma dag. Operationen var okomplicerad. Kvinnan hade symptom som tolkades som havandeskapsförgiftning. Vårdtiden varade i två veckor. Kvinnan följdes sedan upp vid medicinklinik. Enligt anteckningar i journalen är detta en medicinsk korrekt bedömning och symtomen korrekt tolkade och handlagda. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05600-75
Nekades förnyade recept

En man har synpunkter på vårdcentralen som inte ser på vilka läkemedel han tidigare fått förskrivna. Mannen önskade förnyade recept vilket han nekades då tidigare recept inte fanns dokumenterade. Mannen menar att han har fått efterfrågade läkemedel förut och att de därmed brister i sin administration.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren från vårdbolaget som svarar att de läkemedel som ordinerats efter underökning och utredning på vårdcentralen har förskrivits. Läkemedel som ordinerats vid besök hos annan extern vårdgivare har inte förskrivits. Återbesök och provtagning för medicin biverkningar har erbjudits men avböjts och anmälaren har även uteblivit från bokade besök. Anmälaren har tagit del av svaret men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05612-74
Förälder ej informerad samt felaktig diagnos

En minderårig person skrevs ut från ett akutsjukhus, efter en bukoperation, utan att vårdnadshavare var med. Efter operationen ändrades misstanken om att det var blindtarmsinflammation som de hade fått besked om efter ett ultraljud och läkaren ska ha sagt att det man funnit under ingreppet skulle läka av sig självt. Då problemen kvarstod uppsöktes husläkare som tog prover och remitterade henne vidare. Det visade sig att diagnosen inte stämde och att hon hade Chrons sjukdom (inflammation i mag-tarmkanalen).

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och berörd överläkare vid kirurgmottagningen vid det aktuella sjukhuset. Det framgick att överläkaren gjorde bedömningen att patienten var mycket klar och kunde tillgodose den information hon fick vid utskrivningssamtalet och att det inte var nödvändigt att en vårdnadshavare var med. Den berörda överläkaren skrev att denne inte ansåg att det var rimligt att misstänka den diagnos patienten sedan fick, med hänsyn till att hon hade en väldigt kort sjukdomshistoria i samband med att hon sökte akutvård.

Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon hade önskat att läkaren skulle ha inväntat henne vid utskrivningssamtalet för dottern, så att hon också hade kunnat ta del av informationen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1709-05614-75
Nekas smärtlindring, saknar vårdplan

En man med smärtor efter knäoperation menar att husläkaren har ansvar för smärtlindring men nekas nu fortsatt behandling. Mannen önskar en förklaring till handläggningen och en vårdplan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att då patienten inte är färdigbehandlad vid ortopedkliniken kan primärvården inte handlägga fortsatt behandling. När patienten är avslutad inom akutsjukvården är han välkommen för eventuell fortsatt vård och sjukskrivning. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05616-75
Ovänligt bemötande recept saknades, fel sjukintyg

En kvinna med sorg och ångest var sjukskriven på grund av sorg. Vid senaste läkarbesöket på vårdcentralen för receptförnyelse och sjukintyg bemöttes hon med irritation och nedsättande kommentarer från läkaren. Läkaren menade att hon kommer få svårt att arbeta med den kroppshyddan hon har. Kvinnan hade gått upp i vikt på grund av medicineringen och sorg. På apoteket fattades recept för blodtrycksmedicinen och Försäkringskassan efterfrågade komplettering i sjukintyget.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att samtalet gällande sjukintyget berörde kvinnans förmåga att börja arbeta heltid direkt istället för att successivt öka arbetstiden. Ingen receptförnyelse gjordes då tidigare förskrivning torde räcka sex månader framöver. Komplettering av sjukintyget är gjort. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05632-69
Oprofessionellt bemötande vid tidsbokning

En kvinna fick ett oprofessionellt och otrevligt bemötande från när hon ringde för att boka en läkartid vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan hade uppmanats av sin terapeut att ringa och boka tiden men möttes av ifrågasättande och anklagelser. Kvinnan menar att den hon talade med inte visste något om henne eller hennes sjukdomshistorik när samtalet påbörjades. Kvinnan upplevde samtalet som obehagligt och oacceptabelt.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschefen. Hon informerade om att hon bett den aktuella medarbetaren förklara sig och att han själv ansett att samtalet inte blev bra vilket berodde på stress och irritation. Chefen ville verkligen be om ursäkt för bemötandet som anmälaren utsattes för och menade att en patient ska bemötas omsorgsfullt och med respekt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1709-05637-75

Nekad medicinering

En man med ADHD vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och nekades fortsatt medicinering utan förklarning eller nedtrappning. Mannens tidigare läkare hade gått i pension och den nya läkaren avslutade behandlingen.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som förklarar att medicin dosen före och efter den pensionerad läkarens dos är den samma. Skillnaden är att receptet tidigare förskrevs något för tätt men att den nya läkaren nu håller förskrivningsintervallet. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05650-75
Ingen smärtlindring vid tarmundersökning

En man genomgick rektoskopi på en specialistklinik och fick ingen smärtlindring. Mannen var nära att tappa medvetandet . Han önskar kompensation samt en förklaring och ursäkt. Verksamheten måste ha bättre rutiner så att detta inte drabbar någon annan patient menar han.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som djupt beklagar upplevelsen. Händelsen är mot verksamhetens policy och teamet var dessvärre inte tillräckligt lyhörda. Intravenös smärtlindring ges alltid om undersökningen är smärtsam och det finns inga restriktioner vid medicineringen. Omhändertagandet av våra patienter är något som diskuteras återkommande i arbetslaget ,allt för att minimera obehagen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05652-72
Tillmatning orsakade kräkningar och livlöshet

En nyfödd baby lades in på en neonatalavdelning för ljusbehandling mot nyföddhetsgulsot. Babyn hade haft svårt att äta och ordinerades en magsond för att tillmatas via den med spruta. Enligt modern tillmatades babyn för snabbt och kaskadkräktes sedan upp allting. Efter det var babyn livlös, slapp i armar och ben och helt vit över kroppen. Personal sprang iväg med babyn till akutrummet och återupplivade denne efter ett par minuters andningsuppehåll.

Åtgärd: I yttrandet beklagade verksamhetschefen och sektionschefen moderns upplevelse av händelsen och uttryckte tacksamhet för att ha tagit del av den. De menade att de alltid vill utveckla vården utifrån synpunkter från föräldrar och barn. De bedömde enligt journalanteckningar att barnet fått rätt mängd mat samt att den givits på rätt sätt i sonden. I efterhand kan det vara svårt att avgöra om kräkningen berodde på sondmatningen, vilket ibland kan vara en normal reaktion. I detta fall upplevdes det dramatiskt kring situationen och verksamheten beklagade detta återigen. Verksamheten skulle ta till sig moderns synpunkter på allvar och förbättra informationen till föräldrar i dramatiska situationer. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05686-68

Osäker tandläkare sökte råd hos patienten

En kvinna som genomgått en tandreglering och har stor erfarenhet av tandvård, reagerade när hennes nuvarande tandläkare sökte hennes råd och guidning vid behandlingen av en tand. Kvinnan upplevde tandläkaren som väldigt osäker och vill inte att någon annan ska råka ut för detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen konstaterar att patientens upplevelse troligtvis beror på ett missförstånd. Den aktuella tanden har nu fått en kostnadsfri fyllning och kvinnan verkar vara nöjd med den. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1709-05704-79
Fick betala privat taxa för ena ögats operation

En kvinna fick besvär efter en ögonoperation och fick bekosta andra ögats operation privat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har inte skickat in skriftlig anmälan inom två månader. Ärendet avslutas.

V1709-05713-72
Ryggproblem avfärdades som inbillning

En kvinna gick lång tid med ryggsmärtor. Hon bad om röntgenundersökning av ryggen hos flera läkare, men de avfärdade hennes smärtor som inbillning eller att hon antingen rört sig för lite eller för mycket. När hon reste utomlands genomförde hon en magnetkameraundersökning som diagnosticerade henne med en ryggskada som hon nu får behandling för.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan upplevt brister i utredning, behandling och kommunikation. Verksamhetschefen poängterade dock att det var kvinnans upplevelse som var viktig här. Den ansvariga läkaren har dock gjort en adekvat undersökning och saklig journalanteckning där det inte kunde hittas något svar från en magnetkameraundersökning. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05716-34
Brister när det gäller behandling

En kvinna är besviken på att en KBT-behandling blev inställd via ett brev som hon fick långt senare. Inför behandlingen ändrade hon sitt schema ordnade hundvakt 13 gånger. Första gången blev inställd via ett sms dagen innan. Veckan därpå åkte hon till mottagningen, satt och väntade och fick besked om att hela kursen var inställd. Anmälaren önskar ersättning för bensin, hundvakts- och parkeringskostnader. Kvinnan undrar om hon har diskriminerats på grund av ålder.

Åtgärd: Chefsöverläkare beklagar att omständigheterna kring den uteblivna gruppbehandlingen blivit som det blev. Vårdgivaren har tagit till sig kritiken och påbörjat ett förbättringsarbete för att försöka undvika att det upprepas. Enligt enhetschef betalar vårdgivaren de utlägg som kvinnan hade i samband med den

inställda gruppen om kvitton lämnas in. Kvinnan kommer att kallas till en ny gruppbehandling som ska startar under våren och hon kan även få en tid till psykoterapeut för bedömning inför individuell psykoterapi. Anmälaren är nöjd med yttrandet och att hon fått en ursäkt men har inte fått svar från vårdgivaren om hon diskriminerats på grund av sin ålder. Ärendet avslutas.

V1709-05728-34
Avtal med vårdgivare upphört

En specialiserad psykiatrisk vårdgivare får inte längre ta emot en viss patientgrupp enligt avtalet med hälso-och sjukvårdsförvaltningen. En kvinna är förtvivlad då hon redan stått i kö ett år och den psykolog som kvinnan har kontakt med vid en psykiatrisk mottagning anser att hon är i behov av den specifika behandling som vårdgivaren ger.

Åtgärd: Enligt handläggare på hälso-och sjukvårdsförvaltningen kommer specialistmottagningen framöver endast ta emot en viss patientgrupp. Tidigare har vårdgivaren haft ett hängavtal som innebar att även andra patientgrupper kunde få behandling. Handläggaren hänvisar till den psykiatriska vården som ska ha denna typ av behandling. Enligt kvinnan är det endast kognitiv beteendeterapi som erbjuds vilket inte alltid hjälper mot denna specifika problematik. Ärendet avslutas.

V1709-05752-49
Ingen undersökning

Anmälaren blev remitterad till ortoped av sin vårdcentral. Specialistläkaren påbörjade en behandling, utan att genomföra någon undersökning gav han anmälaren en spruta, och bad anmälaren återkomma om det inte blev bättre. Det blev inte alls bättre, värken fortsatte. Anmälaren kontaktade åter mottagningen och blev inbokad. När anmälaren anlände till mottagningen uppgav läkaren att anmälaren skulle gå hem, att problemen berodde på åldern. Detta påstod läkaren utan att någonsin ha undersökt anmälaren. Anmälaren stod i dörröppningen, hade inte ens kommit in i läkarens rum när läkaren sade detta. Anmälaren vill få en förklaring till att diagnosen fastställdes utan undersökning. Han vill även få patientavgiften återbetald.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare gjorde en bedömning baserad på tidigare anamnes och handläggning och att patientavgiften inte skulle återbetalas. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att han ansåg att läkaren borde ha upprättat remiss till undersökning med röntgen och till sjukgymnast, som annan ortoped nu gjort, med gott resultat. Ärendet avslutas.

V1709-05758-57
Betalat hög avgift för linser som inte fungerar

En kvinna genomgick en ögonoperation i specialistvård och betalade en hög kostnad för linser. Dessa fungerade inte som utlovat och kvinnan vill ha pengarna tillbaks.

Åtgärd: I yttrandet från klinikchef gavs ett erbjudande att få pengar tillbaks för en laseroperation som kan återställa problemen, men pengarna tillbaks för hela operationen är han inte villig att ge. Anmälaren är besviken med svaret eftersom

hon menar att hon i muntligt samtal med den patientansvarige ögonläkaren fått löfte om att få pengarna tillbaks om hon inte var nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-05763-74
Lång väntan på läkare samt bristfälligt bemötande

En kvinna uppsökte en akutmottagning då hon hade smärta i bröstet och andningssvårigheter. Hon fick vänta länge på att få träffa en läkare. När kvinnan till slut gick fram till läkaren och frågade om denne inte skulle komma till henne ska läkaren ha bemött henne dåligt.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef som beklagade patientens negativa upplevelser kring lång väntetid och bristande bemötande. I yttrandet redogjordes vårdförloppet och att patienten utifrån de svar på de undersökningar som gjorts, prioriterades därefter. Vidare stod det att situationen på en akutmottagning kontinuerligt förändras och att det då är svårt att ange exakta tider för läkarundersökning. Avslutningsvis skrev ansvarig chef att de uppskattar patientens synpunkter och att hennes ärende kommer att diskuteras i syfte att förbättra verksamheten. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts. Ärendet avslutas.

V1709-05765-75
Nekades läkemedel

En kvinna har under många år medicinerat med naturligt sköldkörtelhormon. I samband med läkarens pensionering bytte hon klinik. Läkaren på specialistkliniken på akutsjukhuset nekade henne fortsatt behandling med den produkt hon mått bra av.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar att kvinnan inte har brist på tillväxthormon och därför inte förskrivs detta preparat. Kvinnan nekas även naturligt sköldkörtelhormon då svenska riktlinjer inte rekommenderar denna behandling. Kvinnan har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-05767-75
Komplikation efter provtagning, felmedicinerad

En kvinna med huvudvärk genomgick olika undersökningar på en neurologklinik på ett akutsjukhus. Magnetröntgen, prov på ryggmärgsvätskan och biopsi. Efter dessa undersökningar blev hon förlamad i ett ben och rullstolsburen och förlorade funktionen i en arm. Diagnosen blev hjärntumör med prognos på några månaders överlevnad. Diagnosen var dock fel och nu misstänktes infektion. Efter tre års felmedicinering med olika biverkningar och oro önskar kvinnan en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig neurolog som ger ett utförligt medicinskt och farmakologiskt svar på handläggningen som givits under åren. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter anmält händelsen till Löf. Ärendet avslutas.

V1709-05773-49
Hänvisad till olika personer

Anmälaren lider av en sjukdom sedan många år. Sjukdomen innebär att hon är funktionsnedsatt. Hon har kontakt med en mottagning där hon ska få rehabilitering. När hon tar upp sina behov hänvisas hon till olika personer, men någon hjälp levereras inte.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren inte längre hade pågående rehabilitering vid mottagningen. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05779-75
Utsättningssymtom vid avgiftning

En man med tablettberoende sjukhusvårdades för avgiftning och insjuknade med svåra utsättningssymtom. Mannen menar att vården som gavs var på gränsen till farlig och att hans hjärta påverkades.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som beklagar upplevda obehag i samband med planerad inneliggande avgiftning. inget annorlunda hade kunnat gjorts i handläggningen. Den kraftiga abstinensen går inte att behandla bort helt och åtgärd sätts in vid medicinskt behov. All behandling sker alltid under uppsikt av personal för att trygga en säker vård. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05782-70
Kompetensbrist och kränkande utbildningsmaterial

En anmälare upplevde brister i kompetens och bemötande vid föräldrautbildning. Hon upplevde också att utbildningsmaterialet var kränkande och diskriminerande. Ingen uppföljning gjordes.

Åtgärd: Anmälaren vill att ärendet avslutas i befintligt skick och ingen skriftlig anmälan kommer att inkomma.

V1709-05783-69
Obehaglig åtgärd utförd inom psykiatrin

En kvinna hölls fast av personal vid en psykiatrisk avdelning där hon vårdades under heldygnsvård. Greppet från personalen innebar att kvinnan inte fick luft vilket ledde till att hon fick panik och situationen förvärrades. Personal har i efterhand förklarat att greppet är vanligt, men att det också kan ha funnits bristande faktorer i situationen som uppstod. Kvinnan känner obehag och panik när hon tänker på det som skett.

Åtgärd: Yttrande inkom från chef vid enheten. Hon beskrev utförligt bakgrunden till händelsen. Anmälaren hade intagit alkohol och skadat sig själv på avdelningen. Chefen beskrev bland annat att jourläkare tillkallats samt att anmälaren fått läkemedelsinjektioner i samråd med bakjour. Under händelseförloppet blev anmälaren vid något tillfälle fasthållen av fyra personal. Chefen beskrev på vilket sätt detta gjorts och att det var enligt en modell som samtlig personal har utbildning i. Personal hade vid tillfället konstaterat att luftvägarna var intakta och att känslan av andningssvårigheter kanske snarare uppkommit av att anmälaren vid tillfället varit berusad samt upplevt starkt stress- och ångestpåslag i samband med att ha blivit fasthållen. Uppföljningssamtal hade därefter hållits med anmälaren enligt rutin. Hon fick även ett längre samtal ett par dagar senare med personal.

Anmälaren hade också uppmuntrats att skriva ned sina känslor och upplevelser och skicka till patientnämnden som ett led i att försöka bearbeta det som hänt och komma till tals. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1709-05784-69
Försämrad av behandling

En man som remitterats av sin husläkare till en specialistläkare på grund av ett sår fick såret omlagt och rekommenderades en viss behandling med salva. Återbesök ansågs inte nödvändigt. Såret läkte dock inte utan blev istället värre och mer smärtsamt. Mannen besökte därför specialisten igen. Vid detta besök var läkaren motvillig till att titta på såret, ställde inga frågor utan meddelade att mannen remitterats tillbaka till sin vårdcentral för vidare remittering till annan särskild specialist. Mannen anser att läkarens behandling förvärrade läkningen av såret och han är nu tvungen att ta smärtstillande läkemedel samt äta antibiotika på grund av bakterier i såret.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren tillika verksamhetschefen. Hon beskrev bakgrunden till att anmälaren besökte mottagningen, vilken information han fick och åtgärder som vidtogs. Hon förklarade att behandling av den typ av sår anmälaren har inte sker på mottagningen, dock görs bedömning. Vidare åtgärder och råd för omläggningar skickas till distriktssköterska. Anmälaren blev inte nöjd med detta svar och genmälen och kompletterande svar följde i ärendet. Anmälaren var särskilt missnöjd med ordinationen att lägga på en viss salva vilket försämrat tillståndet. Läkaren ansåg att denna ordination var rätt och att såret kunde försämras på grund av andra orsaker vilket skulle utredas hos annan specialitet. Anmälaren tyckte att läkaren gav en förvrängd och felaktig bild och att det kändes fruktlöst att komma vidare vilket gjorde att han skulle anmäla ärendet till LÖF. Hans avslutande genmäle bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1709-05808-69
Bristande behandling

En man som skadat ett finger behandlades vid ett akutsjukhus där han blev sydd. Vid ett läkarbesök på sjukhuset togs stygnen bort under stor smärta. Mannen fick veta att alla suturer var utplockade. Därpå gick mannen på kontroller vid vårdcentralen och vid ett besök där hittades ytterligare sutur vars delar drogs bort vid två olika besök. Såret läkte långsamt och mannen menar att hans skada blev en mycket långdragen historia som skötts nonchalant. Han har flera månader senare besvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkare vid sjukhuset. Han beskrev att sjukhuset uppenbarligen angett fel antal suturer, han var vid ett besök övertygad om att han fick ut alla suturer men menade att han borde ha kallat tillbaka patienten till återbesök för kontroll. Han beklagade detta och förklarade att förloppet i övrigt varit som förväntat efter den här typen av skada. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1709-05821-75
Brister vid medicindelning

En äldre kvinna fick mediciner delade av hemsjukvården. Flera misstag i handläggningen ledde till att kvinnan tog fel mediciner.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsjuksköterskan som beklagar händelsen. Ansvarig sköterska missade att läsa i bokningsunderlaget där aktuella mediciner framgår, vilket innebar att kvinnan blev utan mediciner. Verksamheten har vidtagit flera åtgärder. Endast dela mediciner från dostjänst eller dosett. Arbeta utifrån bokningsunderlaget. En avvikelse är skriven och händelsen har lyfts i arbetsgruppen. Samtliga mediciner i bostaden har överlämnas till vårdcentralen för fortsatt delning i dosett. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05835-75
Inte journalfört läkemedelsbiverkan

En man fick läkemedel förskrivna som sedan orsakade kraftiga biverkningar. Läkaren har inte journalfört biverkningarna vilket mannen är kritisk mot.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som förklarar att vid genomgång av journaler finns besöksanteckningar från samtliga läkarbesök dokumenterat. Telefonkontakter är ofullständigt dokumenterade, vilket beklagas. Berörd läkare är inte längre i tjänst på mottagningen varför yttrande inte kan lämnas. Aktuellt läkemedel diskuterades vid ett läkarbesök men det saknas vid detta tillfälle tydlig dokumentation i journaltext och läkemedelslista. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas.

V1709-05846-69
Fick inte träffa sitt barn och nekades förklaring

En man vars barn vårdades på ett akutsjukhus nekades att få träffa sitt barn och fick ingen information om varför. När han kom för att besöka barnet som opererats blev han inte insläppt. Mannen vill ha en förklaring till varför han blev utkastad och en förklaring vad som hänt med hans dotter.

Åtgärd: Yttrande inkom från chef vid kliniken. Han förklarade att modern är enskild vårdnadshavare till barnet och bestämmer om barnets personliga angelägenheter, inklusive frågor som rör hälso- och sjukvård. Hon bestämde vid aktuell tidpunkt att barnets far inte skulle tillåtas besöka barnet. Han informerade också om att avdelningens ansvariga chefer fastställer behovet av låsta dörrar och skalskyddsfrågor i samarbete med säkerhetsavdelningen på sjukhuset. Chefen informerade vidare om att orosanmälan gjorts av avdelningens personal med avseende på oro för en hotbild mot modern och barnet och att fadern, trots besöksförbud, sedan avdelningen låsts tagit sig in via bulvan. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte håller med om allt i yttrandet men har inte inkommit med genmäle till avslutsskrivelsen inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1709-05848-79
Nekades vård

En kvinna har synpunkter på att hon inte fick någon vård vid ett akutsjukhus. Läkare på vårdcentral hade uppmanat henne att söka akutvård vid försämring men hon blev avvisad direkt vid akutsjukhusets reception utan att hennes identitet kontrollerades. Hon fick senare uppsöka ett annat akutsjukhus där hon blev inlagt för misstänkt hjärnhinneinflammation.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från läkaren från akutmottagningen. Anmälaren har inte hört av sig för synpunkter inom angiven tid. Vårdgivaren beskriver händelsen från akutsjukhusets synvinkel och beklagar anmälarens upplevelse. Ärendet avslutas.

V1709-05891-50
Vård, behandling och bemötande på akutsjukhus

En kvinna med neurologisk grundsjukdom upplever brister på akutsjukhus. Hon har inte fått tillräcklig smärtlindring, uppföljning efter operation, utredning och har även fått uppleva opassande uttalanden. Kvinnan har nekats intyg för tandvårdsstöd.

Åtgärd: I inhämtade yttranden framkommer att kvinnan fått stora mängder smärtlindrande läkemedel utskrivet, vilket föranlett nedtrappning och remiss till beroendemottagning. Kvinnan har hänvisats till sin vårdcentral för vidare utredning av sina besvär, vilket är i enlighet med deras rutiner. Gällande tandvårdsstöd så föreligger inget fysiskt eller neurologiskt bortfall hos patienten som skulle göra att hon inte skulle kunna sköta sin munhygien. Av den anledningen har hon nekats F-kort. Hon har dock fått ett intyg för förebyggande tandvård. Deras målsättning är att alla patienter ska känna sig väl bemötta och omhändertagna. Detta har de inte lyckats med och de tar till sig av kritiken. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05893-49
Önskar samordnad behandling

Anmälaren önskar samordnad behandling av patient som lider cancersjukdom.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörda läkare hänvisades till primärvården när det gäller samordningen med andra vårdgivare. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1709-05896-49
Brister i bemötande och fel diagnos

Anmälaren beskrev brister i bemötande vid specialistmottagning och läkaren ställde fel diagnos. Läkaren gav injektion utan att informera innan den genomfördes.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades upplevelsen av bemötandet. Enligt yttrandet borde tolk ha bokats. Verksamheten ska se över sina rutiner beträffande behov av bokning av tolk. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05897-74
Klagomål på vårdcentral

En kvinna har upplevt ett dåligt möte med en läkare på en vårdcentral. Hon kände sig nonchalerad och läkaren ska ha skrattat åt henne. Läkaren ska ha sagt att hon enbart fick ta upp ett problem trots att hon hade en längre tid bokad. Hon remitterades inte på några undersökningar och läkarens egen undersökning av henne var bristfällig. När kvinnan har varit i telefonkontakt med vårdcentralen har

hon upplevt ett okunnigt och bristfälligt bemötande. Hon har önskat att få en husläkare men har blivit nekad detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Det framgick att den berörda läkaren var inhyrd och inte längre arbetar kvar på vårdcentralen. Vidare stod det att det som har framkommit kommer att förmedlas till det vårdbolag läkaren har arbetat för. Vårdcentralen har haft rekryteringsproblem under en längre tid och de har därför behövt ta hjälp av inhyrda läkare, vilket också har försvårat att patienterna får en husläkare. Det bristfälliga bemötandet patienten har upplevt, tar de till sig och kommer arbeta vidare med. Gällande de undersökningar som efterfrågats i det aktuella fallet, stämmer inte alltid förväntningarna från patienten och bedömningen av läkaren överens. Verksamhetschefen skrev dock att det är läkarens jobb att förmedla det på ett sätt som känns acceptabelt för båda parter. Avslutningsvis bad verksamhetschefen om ursäkt för det patienten hade upplevt i kontakten med vårdcentralen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1709-05900-70
Kränkande bemötande,nekad utredning hos specialist

En kvinna söker specialistläkare på mottagning med smärta och symtom. Hon upplevde sig ifrågasatt, fick ett kränkande bemötande och ingen vidare utredning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande specialistläkare som beklagar att anmälaren upplevde besöket som kränkande. Behandlande läkare beskriver besöket och att hon försökte att påskynda hjälpen till anmälaren genom försök till kontakt med kollega som är specialist på anmälarens problem vilket inte lyckades. Hon beskriver föreslagen behandling och beklagar åter att konsultationen blev så negativ för anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och upplever att det inte stämmer med det som sas vid läkarbesöket. Hon vill att ärendet avslutas men avser inkomma med ett genmäle som ska bifogas avslutsbrevet. Anmälaren har inte inkommit med något genmäle och har inte gått att få tag i så ärendet avslutas därmed.

V1709-05905-49
Blev avvisad av närakut trots smärta i örat

Anmälaren blev avvisad av närakutmottagning trots smärta i örat. Närakutmottagningen hänvisade henne till vårdcentralen men den hade stängt eftersom det var helg.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef framgick att denne bedömer utifrån informationen i anmälan att mottagningen borde ha kunnat erbjuda undersökning av örat. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05930-75
Brister i medicinering och tillgänglighet

En man med social fobi upplever svårigheter med tillgängligheten gällande att förnya recept samt telefonkontakt.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar att det finns gott om tider både på förmiddagar och eftermiddagar så det torde finnas möjlighet att besöka mottagningen. En medicinsk förklaring ges till

anmälarens läkemedelsbehandling som troligen givit toleransutveckling vilket orsakar mycket av anmälarens svårigheter. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05944-57
Husläkaren ändrade felaktigt i journal

En kvinna bad om självrättelse i journaltext skriven av husläkaren. Det ledde till att texten blev helt felaktig och hon får inte hjälp med ny ändring.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschefen som förtydligat journaldokumentationen, men som också framfört att anmälaren inte kan bestämma vad som ska stå i journalen fullt ut. Anmälaren är inte helt nöjd med den ändring som vården genomfört, men ärendet avslutas då ändringen lett till ökad tydlighet.

V1709-05947-75
Felförskrivet läkemedel

En kvinna med hudbesvär förskrevs antibiotika av husläkaren. Senare undersökning visade att hon hade torr hud. Läkaren missbedömde symtomen och kvinnan önskar därför ersättning för felförskrivet läkemedel.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt rådgivare som förklarar att kvinnan sökte vård på grund av hudbesvär vid tre tillfällen men orsakerna bedömdes inte vara de samma. Den första va virusrelaterad, den andra en bakteriell inflammation och den tredje misstänkt allergi förorsakad av inflammationen. Samtliga läkare borde ha informerat kvinnan bättre om aktuellt tillstånd. Anmälaren har tagit del av svaren och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05956-75
Brister i medicineringen och kost

En kvinna vårdades på geriatrisk klinik efter ett fall och fick smärtlindring med stark medicin vilket gjorde henne förvirrad. Hon tappade aptiten och hade svårt att äta och tappade sju kilo i vikt under vårdtiden. De mediciner hon behandlades med skulle tas i samband med måltid och hon fick själv sköta medicinintaget. Stora brister uppstod med behandlingen med hjärta- blodtryck och diabetesmedicinerna. Anmälan är även gjord till verksamhetschefen.

Åtgärd: Ärendet har varit ett bevakningsärende vid förvaltningen. Svar har inkommit från verksamhetschefen som besvarar och förklarar handläggningen under vårdtiden. Ett samtal med anhöriga har genomförts då många synpunkter och frågor framförts. Anmälaren har efter samtalet med medicinsk chef hörts av och framfört att hon är nöjd med samtalet. Ärendet avslutas.

V1709-05969-49
Brister i omvårdnad

Anmälaren beskrev bristfällig omvårdnad av äldre patient. Patienten fick varken hjälp med vätskeintag eller hjälp med att ta sig till toaletten.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren kontinuerligt arbetar med att utveckla bemötande och omhändertagande, att detta

ärende kommer ingå i vårdgivarens utvecklingsarbete. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1709-05974-49
Bristfällig undersökning fick allvarlig följd

Några dagar efter motorcykelolycka sökte sig anmälaren till akutmottagning vid akutsjukhus. Han hade fått kraftig huvudvärk, var illamående och hade sluddrande tal. Läkaren genomförde undersökning, men inga prover togs. Anmälaren blev hemskickad. Följande dag ligger anmälaren avsvimmad på golvet i sin bostad. I rummen finns blod och uppkräkningar. Han förs till akutsjukhus där han ligger medvetslös. Han vaknar upp efter fem dygn.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vårdgivaren ska genomföra en intern utredning som eventuellt kan leda till anmälan enligt Lex Maria. I yttrandet beklagades lidandet som drabbat anmälaren och hans familj. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1709-05979-75
Svårt att nå läkaren för att förnya receptet

En kvinna nekades förnyat recept från sin beroendeläkare. Läkaren krävde mottagningsbesök för bedömning men det var svårt att få läkartid och hon fick inte komma till annan läkare på mottagningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar upplevelsen av otydlig information om vårdplanen. En farmakologisk förklaring ges om samtliga preparat kvinnan behandlas med. Risk för tillvänjning fanns varför dos alltid anpassas efter individuella förutsättningar. När recept har saknats på apoteket är förklaringen att vissa preparat varit knutna till ett visst apotek varför preparatet inte kunde hämtas ut från andra orter eller apotek. Utvärdering av medicineringen följs av blodprover vilka varit få och ibland avvikit, vilket är ännu en förklaring till nekad förskrivning. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1709-05981-49
Fick faktura för besök som inte var bokat

En kvinna var hos öron-näsa-halsläkare i specialistvården för ett läkarbesök. Något nytt återbesök bokades inte, men några veckor senare kom ett ekonomiskt krav på ett uteblivet besök. Kvinnan återkopplade till inkassoföretaget vilket var läkarens eget. Hon ifrågasätter hanteringen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att enligt vårdgivaren bokades ett återbesök tillsammans med anmälaren, att fakturan är makulerad. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att hon inte medverkat i bokning av återbesök. Ärendet avslutas.

V1709-06020-49
Bristfälliga undersökningar

Bristfälliga undersökningar missade cancersjukdom. Anmälaren hade under en tid lidit av smärtor i ryggen och knölar i magen. Olika läkare ordinerade träning och mindfulness. Ingen av dem remitterade anmälaren till undersökning med röntgen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörd läkare redogjordes för vårdförloppet, undersökningar och behandlingsinsatser. Enligt yttrandet har anmälaren drabbats av en ovanlig och svårdiagnosticerad sjukdom med symptom varierande över tid, vilket försvårade bedömningarna, det var otillfredsställande för vårdgivaren att inte hitta orsaken till anmälarens besvär. Enligt yttrandet har det inte skett felaktigheter i vårdgivarens handläggning. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1709-06027-74
Synpunkter på diabetesvård

En kvinna som diagnostiserades för diabetes, för några månader sedan, önskade att få lära sig om sjukdomen och behandlingen. Specialistmottagningen ombesörjde inte dessa informationsinsatser i hennes fall. De ska även ha gett ordinationer som kvinnan har blivit mycket dålig av, vilket har resulterat i att hon har fått åka med ambulans till akutmottagning. Kvinnan menar att den hjälp hon har blivit nekad för sin diabetes, hade kunnat bli livsavgörande för henne.

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

V1709-06032-75
Brister i undersökningen, ersättning

En man remitterades till hudspecialist och blev undersökt av en sjuksköterska i tre minuter. När han kom till mottagningen fick han vänta i 15 minuter då läkaren var sen. Den läkemedelsbehandling han fick var samma som husläkaren förskrev. Mannen är besviken och önskar en förklaring och pengarna tillbaka.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannen träffade två läkare vid besöket, varav en var verksamhetschefen. Dosjustering gjordes och behandling gavs enligt riktlinjer från Socialstyrelsen. Då anmälaren kom 20 minuter för sent hade läkaren tagit in patienten efter för att inte tidsförskjutningen skulle påverka hela dagens besök. Information omeventuell försening kommer hädanefter ges av receptionisten. Mannen valde att lämna mottagningen utan åtgärd. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1709-06035-34
Fel av vården att begära polishandräckning

En man anser att en psykiatrisk vårdgivare gjorde fel som beordrade en polishandräckning för att föra mannen till en psykiatrisk akutmottagning. Mannen släpptes därifrån men fick utstå en del våld från polisen.

Åtgärd: I ett yttrande beklagar enhetschef mannens upplevelse och uppger att behandlande läkare har, i ett individuellt samtal, svarat på mannens frågor och

synpunkter som han ställde i brevet till patientnämnden. Mannen har tagit del av yttrandet och uppger att han fått en förklaring till polishandräckningen. Han har inget ytterligare att tillägga annat än att den uppbrutna dörren kostat pengar. Ärendet avslutas därmed.

V1709-06062-74
Upplevt bristfälligt bemötande av kurator

En kvinna anser att kuratorn hon träffade på en psykiatrisk mottagning inte var ödmjuk eller ställde några frågor.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschefen som beklagade känslan som anmälaren beskrivit i samband med mötet med kuratorn. Det framgick att all personal på den psykiatriska mottagningen strävar efter att bemöta patienterna bra och professionellt. Vidare stod det att de anser att det är viktigt att hon som patient kan framföra sin sak och vända sig till vårdpersonalen. Avslutningsvis skrev enhetschefen att denne hade talat med berörd personal samt önskade att patientens upplevelse av ett gott bemötande blir förbättrad. Anmälaren har inte framfört några synpunkter på yttrandet inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-05995-57
Smärta i buken var tarmvred

En kvinna sökte närakuten för buksmärta. Den diagnos hon fick visade sig senare vara felaktig, hon tvingades uppsöka akutsjukhus och genomgick en bukoperation.

Åtgärd: I yttrandet från patientansvarig läkare och verksamhetschef gavs en bakgrund till de medicinska besluten i samband med besöket på närakuten. Anmälaren kontaktades av patientansvarig läkare som förklarade de medicinska besluten som togs i samband med besöket. Anmälaren är inte nöjd med detta då flera allvarliga symtom inte nämns. Ett genmäle bifogas avslutsskrivelsen till våren, ärendet avslutas med detta.

V1710-05996-75
Önskar läkemedelsbehandling, tillgänglighet

En kvinna med neuropsykiatrisk diagnos har fått vänta mer än ett halvår på läkarbesök för att påbörja medicinering.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen och chefsöverläkaren som beklagar att vården inte motsvarar patientens förväntningar och att patienten fått vänta länge på läkarbesök. Verksamheten är medveten om brister i tillgängligheten och patienten har nu erbjudits ett läkarbesök. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1710-06003-70
Felaktigheter i journal gällande anhörig

En man som var med vid sitt barns födelse vid ett planerat kejsarsnitt upplever att felaktigheter står skrivet i journalen gällande en händelse mellan honom och personalen.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan med frågeställning har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1710-06012-70
Missad cancerdiagnos

En kvinna sökte vårdcentralen med magsmärtor. Provet tappades bort. Nytt prov togs och behandling sattes in utan effekt. Flera olika behandlingar gavs utan effekt. Vid kontakt med vårdcentralen menar verksamhetschef att de inte har mer att tillföra. Anmälaren söker sjukhus och får cancer diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver besöket och kontakter med anmälaren samt de prover som tagits och behandling som satts in och ändrats. Verksamhetschefen har telefonkontakt med anmälaren då hon har besvär men tolkas av läkaren som fortsatta besvär av tidigare behandlad infektion, Läkaren hänvisar till specialist då anmälaren trots behandling har kvarstående besvär. Hon beklagar att hon brast i bemötande och inte lyssnade ordentligt på anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har synpunkter som hon skrivit i ett genmäle som ska gå med till vården för kännedom och ärendet avslutas därmed i överenskommelse med anmälaren.

V1710-06036-74
Fick ingen information om moderns död

En kvinna fick ingen information om att hennes mor hade dött från läkaren som utfärdade dödsattesten. Hon fick först reda på det när modern låg på bårhuset. Kvinnan ställer sig mycket frågande till att bårtransport beställdes utan närståendes vetskap och hon gick således miste om att få ta ett stilla avsked av sin mor i hemmet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef, kvalitetschef och från berörd läkare inom verksamheten. Yttrandet inleddes med information om arbetssätt, organisation och uppdrag. Verksamhetschefen beklagade djupt det inträffade och skrev att det känns inhumant att dottern ej givits möjlighet till ett stilla avsked i hemmet. Det framgick att rutinerna kring dödsbud inte hade följts och att de ser mycket allvarligt på händelsen och att de kommer att se över sina rutiner så att ingen i framtiden behöver uppleva samma sak. Det stod också att det alltid är deras läkare som beställer bårtransport och ska informera närstående om dödsfallet. Den berörda läkaren yttrade sig om händelseförloppet och uppgav att han hade försökt nå dottern vid ett tillfälle och informerat Trygghetslarmet om att de skulle försöka få tag på dottern. Vidare stod det att läkaren sedan på grund av stress missat att följa upp ärendet. Läkaren har ringt anmälaren och bett om ursäkt för misstaget. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter. Hon anser inte att en ursäkt känns tillräcklig för att kompensera det inträffade samt ställer sig frågande till att läkaren ska ha försökt nå henne. När anmälaren väl talade med läkaren ska det ha varit på hennes initiativ. Anmälaren anser att det som har hänt i samband med moderns död i hemmet är oförlåtligt och kommer vara en stor sorg för henne och hennes familj för en lång tid framåt. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1710-06053-34
Vårdplan önskas/bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötandet av personal vid en rättspsykiatrisk mottagning. Hon känner sig inte välkommen till mottagningen och anser att personal är hånfulla mot henne. Hon önskar även vara delaktig i att göra en vård- och krisplan.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med en underskriven anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.

V1710-06078-49
Brister i bemötande

Anmälaren ska genomgå plastikkirurgisk operation. Inför denna har sjuksköterska uttryckt sig på ett kränkande sätt, hon har framfört att anmälaren ska gå ner i vikt utan att uppge anledningen. Då får du gå ner tio kilo till, banta ner brösten, ska sjuksköterskan ha sagt enligt anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att behovet av viktminskning var i enlighet med de nationella riktlinjerna som gäller för denna typ av åtgärder som detta ärende handlar om. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06106-49
Brister i bemötande

Anmälaren har synpunkter på bemötande.

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

V1710-06111-68
Missad behandling har lett till problem

En kvinna som haft tandreglering anser att hon blivit felbehandlad då hennes skena som borde ha stöttat bettet efter tandregleringsbehandlingen, togs bort utan vidare information. Ett år efter detta har hon fått stora problem och tänderna har flyttat sig. Hon har besökt en specialist som håller med om att det var konstigt att den här skenan (retainern) bara togs bort utan att information gavs. Kvinnan vill ha upprättelse och ekonomisk ersättning så att hon kan få behandlingen gjord någon annanstans. Hon anser också det finns fel i journalen, att informationen är bristfällig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnda beklagar djupt de besvär som anmälaren haft i samband med behandlingen och besöken på kliniken. Han berättar att flera olika åtgärder vidtagits för att något liknande inte ska kunna inträffa igen. Kliniken kommer också att göra allt man kan för att återställa anmälarens bett utan någon merkostnad för henne. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1710-06117-79
Bristfällig vård och information

En kvinna fick bröstcancerbesked och fick ta snabbt beslut om operation och hur den skulle utföras. Kvinnan upplevde att hon inte blev lyssnad vid och även efter

vårdtillfällen. Hon hade svårt att ta beslut för vårdinsatserna så snabbt som behövdes.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från klinikens sektionschef och två överläkare som beklagar djupt anmälarens upplevelse. Förvaltningen förmodar att anmälaren har tagit del av yttrandet. Anmälaren han inte hört av sig till förvaltningen med några synpunkter inom angiven tid. Kliniken vill erbjuda anmälaren till ett särskilt samtal för att prata om de olika områdena och för att ge stöd till henne och också för att kunna ge bättre omhändertagande i framtiden. En översyn av rutiner samt bemötande ska ses över med specifika medarbetare för att göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1710-06121-79
Hemskickad med allvarlig infektion

En man med allvarlig infektion sökte akutmottagning och fick en bra undersökning och blev inlagd för behandling. På avdelningen avfärdade tjänstgörande läkare symtom och diagnos och gjorde annan bedömning. Mannen skickades hem för vila. Han åkte utomlands och vårdas nu på sjukhus för allvarlig infektion och har opererats.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från ett akutsjukhus. Klagomålet riktar sig på delproblem diagnos och utredning på sjukhuset. I yttrandet beskrivs att inga felaktigheter eller brister kan ses i hanteringen och utredningen av patienten. Odlingar gjordes och dessa visade inte bakterieväxt på bakterie som kallas Forumer Canrena som beskrivs i anmälan. Det gjordes bedömning , blododling och odling från sår området och kompletterande skiktröntgen beställdes. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid på en månad. En översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1710-06133-75
Bristande behandling

En kvinna lider av en kronisk gynekologisk sjukdom och anser att vården brister då läkare frångår ordinationer från smärtspecialister och att hon inte får den vård hon behöver.

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

V1710-06140-49
Utredning skulle direkt följa på undersökning

Anmälaren hade haft kontakt med specialistmottagning. Denna verksamhet skulle nu upphöra och anmälaren skulle därvid föras över till annan vårdgivare. Innan överföringen genomfördes genomgick anmälaren undersökning vid mottagningen som just skulle upphöra. Den nya mottagningen hörde strax av sig och menade att ytterligare undersökning måste genomföras trots att anmälaren precis genomgått undersökning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren inte uppmärksammat uppgiften i journalen att patienten just genomgått undersökning och att nästa undersökning skulle genomföras först efter ett halvår. I

yttrandet beklagades detta och det framgick att vårdgivaren skulle korrigera journalen. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1710-06143-72
Brister i information och dokumentation

En mor till ett spädbarn beskriver brister i information under barnets vårdtid. Dels har det varit utebliven och felaktig information till föräldrarna, men också har kommunikationen brustit mellan olika enheter där barnet fått vård. Dessutom har läkaren skrivit uppgifter i journalen som föräldrarna inte blivit informerade om.

Åtgärd: Yttrande inkom från tillförordnad patientflödeschef som beskrev utredning, behandling, de återbesök, den information och journalföring som förekommit. Sammanfattningsvis menade verksamhetschefen att behandlingsprocessen och förloppet gått till som det ska. Föräldrarna menade att de kritiska synpunkterna inte var riktade mot det medicinska förfarandet utan de brister i information och i journalerna som varit. Bland annat anser de att vid den diagnosticeringen som deras spädbarn har är det viktigt med information som repeteras och även ges skriftligen. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06146-79
Komplikation efter kirurgi

En kvinna fick hjärtoperation/ behandling och fick stroke samt stor blödning vid behandlingen. Hon anser att detta var orsakat av behandlingen men inget som hon kände till som komplikation.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare och hjärtspecialist. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är missnöjd med behandlingen. Hon vill framföra i slutskrivelsen att hon har haft det besvärligt efteråt och hon vill att Inspektionen för vård och omsorg gör sin bedömning. En översyn av rutiner har gjorts för att göra förbättringar och det har införskaffats special ultraljud som underlättar vid samma typ av åtgärd i framtiden. Ärendet avslutas.

V1710-06155-75
Missad diagnos, läkemedelsbiverkningar

En kvinna har under 10 år behandlats och utretts för olika symtom utan att husläkaren kunnat finna orsak eller ge diagnos. Kvinnan har bytt vårdgivare och genast noterades felaktigheter. Nu har hon rätt diagnos och behandlas med rätt läkemedel.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvariga läkare som ger en utförlig beskrivning av de utredningar och undersökningar som gjorts under åren. En beklagan framförs över att kvinnan upplevt brist på engagemang och initiativ från mottagningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd och att anmälan kommer göras till Löf. Ärendet avslutas.

V1710-06161-74
Förälder får ingen återkoppling

En pappa har vid upprepade tillfällen kontaktat en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning för att få återkoppling kring sin dotters behandling. Han har inte fått någon respons.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschefen. Det framgick att mottagningen har utgått från att vårdnadshavarna har kommunicerat med varandra då de har gemensam vårdnad. Det fanns inga samtal från pappan journalförda med önskan om att bli kontaktad. Mottagningen har också skickat brev med tider för utredning samt återgivning till föräldrarna. När anmälan från patientnämndens förvaltning inkom, bokade enhetschefen ett möte med pappan. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06190-79
Lång väntetid på operation

En man väntar på urologisk operation sedan 10 månader och han fick veta att detta kommer att ta ytterligare minst 2 månader. Han har kontaktat vårdgarantikansliet och 1177 men det gick inte att hitta någon annan vårdgivare som kan göra operationen tidigare.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom chefsläkaren som inhämtade yttrande från akutsjukhusets patientflödeschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att han har opererats och att han mår bättre. Han vill framföra i slutskrivelsen att väntan till operation blev allt för lång och försämrade hans hälsotillstånd. Vårdgivaren beklagar på den långa väntan och vårdgivarens situation med prioriteringar med svårt sjuka patienter påverkade situationen. Ärendet avslutas.

V1710-06195-75
Nekades läkemedel

En kvinna vårdas av husläkaren för olika sjukdomar med olika läkemedel. I samband med läkarens semester och att kvinnan blev bestulen på samtliga mediciner, önskade hon nytt recept. Kvinnan nekades detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som förklarar handläggningen. Kvinnan hade på eget initiativ dubblat intaget av starka beroendeframkallande läkemedel dessutom fått extra recept innan ordinarie läkare gick på ledighet. Kvinnan hade nyligen hämtat ut 300 tabletter på apoteket. Bedömmn ingen var att det inte var rimligt eller nödvändigt att förskriva nytt recept. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1710-06196-72
Långt lidande på grund av felaktig diagnos

En kvinna hade hudutslag som initialt tolkades som eksem men som visade sig vara skabb. Kvinnan trodde själv från början att det var skabb, men detta avfärdades från hudläkaren som sa att det var eksem. Kvinnan fick otaliga krämer och salvor utskrivna mot eksem men kliandet var fortsatt förfärligt och orsakade flera månaders lidande.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen tillika specialistläkaren som menade att kvinnan och hennes dotter visst fått rätt diagnos från början och även rätt behandling. Att skabben inte försvunnit efter 4 månader menar

verksamhetschefen tyder på att man inte behandlat samtliga familjemedlemmar samtidigt eller att behandlingen inte genomförts på rätt sätt. Modern tog del av yttrandet och inkom med genmäle för verksamhetens kännedom. Modern menade att hon påtalat att hennes dotter var allergisk mot detta behandlingsmedel och att läkaren sagt att det inte finns andra alternativ, vilket det gör. Att familjen dessutom besökt specialistläkaren åtta gånger, visar på okunskap om skabb enligt modern. I samråd med modern avslutas ärendet.

V1710-06197-72
Hudutslag som tolkades som eksem var skabb

En liten flicka hade hudutslag som initialt tolkades som eksem men som visade sig vara skabb. Flickans moder misstänkte själv från början att det var skabb, men detta avfärdades från hudläkaren som sa att det var eksem. Flickan fick otaliga krämer och salvor utskrivna mot eksem men kliandet var fortsatt förfärligt och orsakade flera månaders lidande. Flickan kliade sig och sov så dåligt om nätterna att hon slutade träffa kamrater och var hemma från förskolan under tiden hon hade skabb.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen tillika specialistläkaren som menade att flickan visst fått rätt diagnos från början och även rätt behandling. Att skabben inte försvunnit efter 4 månader menar verksamhetschefen tyder på att man inte behandlat samtliga familjemedlemmar samtidigt eller att behandlingen inte genomförts på rätt sätt. Modern tog del av yttrandet och inkom med genmäle för verksamhetens kännedom. Modern menade att hon påtalat att flickan var allergisk mot detta behandlingsmedel och att läkaren sagt att det inte finns andra alternativ, vilket det gör. Att familjen dessutom besökt specialistläkaren åtta gånger, visar på okunskap om skabb enligt modern. I samråd med modern avslutas ärendet.

V1710-06198-72
Skabb tolkades som eksem

Kvinnan hade utslag på nästan hela kroppen som hon själv misstänkte var skabb väldigt tidigt. I flera månader gick hon till en vårdcentral där läkaren diagnostiserade hennes hudutslag som eksem och skrev ut otaliga salvor och krämer. Kvinnan hade svår klåda och svårt att sova om nätterna. Hennes lidande var både fysiskt, psykosocialt och ekonomiskt. Hon slutade under en period att träffa vänner och familj på grund av klådan och det dröjde innan hon fick sjukintyg för sjukskrivning. Slutligen var det en specialistläkare som konstaterade att det var skabb.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkare och enhetschef som beklagade att kvinnan haft ett långvarigt lidande på grund av fördröjd diagnos. Efter journalgranskning och samtal med berörd personal var enhetschefens bedömning att handläggningen skötts korrekt medicinskt utifrån de förutsättningar som fanns och att inget i handläggningen från dem bedöms ha medfört vårdskada. Kvinnan tog del av yttrandet och ifrågasatte hur denna verksamhet inte kunde se sitt eget ansvar utan hänvisade till att andra specialistläkare tolkat hudbesvären som eksem. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06199-72
Hudutslag tolkades först som eksem, men var skabb

En liten flicka hade hudutslag som tidigare tolkats som eksem men som flera månader senare diagnosticerades som skabb. Under några tillfällen sökte flickans mor vård för henne på en närakutmottagning som nekade dem besökstid.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att adekvat diagnos och behandling fördröjts men ansåg inte att hans närakutmottagning begått fel då man hänvisat flickan och hennes mor till ordinarie husläkarmottagning under dagtid. Modern tog del av yttrandet och kunde inte förstå att man inte tar emot patienter och ställer den enkla diagnosen skabb. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06218-69
Otrevligt bemötande i samband med provtagning

En kvinna som väntade på att ta prover vid en vårdcentral drabbades av problem när det blev hennes tur. Personalen hoppade över kvinnans nummer och när hon påtalade detta bemöttes hon otrevligt och med ilska. Kvinnan tycker inte att personalen hade någon rätt att skrika åt henne och menar att alla i väntrummet blev chockade över vad som skedde.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Hon beklagade det inträffade och bad om ursäkt. Hon förklarade att den person anmälaren träffat var mycket ledsen över det inträffade och personligen hade ringt upp henne och bett om ursäkt. Chefen menade att alla som besöker vårdcentralen ska bli bemötta med värdighet och respekt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06219-49
Komplikationer efter operation

Anmälaren hade en knöl i fingret. Han hade kontakt med specialistmottagning. Det bedömdes att han var i behov av operation. Operationen genomfördes. Men anmälaren kom att lida av komplikationer, smärtor och han kunde inte sluta handen utan svårigheter. Han anser att operationen utfördes på fel sätt och inte enligt överenskommelse.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren av vårdgivaren kunde erhålla hjälp att få second opinion. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06223-79
Bristfällig information inför operation

En man har fått muntlig information av läkaren inför en kommande operation. Han förstår inte vad han ska göra och hur han går vidare för att få operation. Han fick ingen operationstid och ska snabb banta ett antal kilo inför operationen.

Åtgärd: Önskade inte att anmälan skulle skickas till vårdgivaren eftersom mannen hade fått kontakt med vårdgivaren och har opererats. Mannen påpekar att han misstyckte uttalandet om hans övervikt på 10 kg inför operationen. Förvaltningen kontaktade mannen några månader senare som överenskommits med anmälaren vid tidigare kontakt. Ärendet avslutas.

V1710-06233-70
Fått betala patientavgift trots frikort

En kvinna som kom till specialistmottagningen på remiss fick betala patientavgift trots att hon hade frikort och remiss från sin vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkaren som vid besöket förklarade för anmälaren att undersökning för glasögon inte bekostas av landstinget och att frikort inte gäller och att patienten själv får betala för denna undersökning.
Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06240-49
Lång väntan vid akutsjukhus

Anmälaren påtalade alltför lång väntan, över sju timmar på natten, vid akutsjukhus innan patienten fick träffa läkare. Patienten hade feber. Närstående och patienten upplevde den långa väntan som påfrestande och de var säkra på om patienten skulle få träffa läkare. Först på morgonen fick patienten tid med läkare.

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

V1710-06242-72
Brister i utredning och behandling

En man drabbades av svår infektiös sjukdom och vårdades mer än en vecka på sjukhus. Mannen anser att sjukdomen fick så svåra konsekvenser på grund av att när han första gången tio dagar tidigare sökte läkare på akutmottagningen, förbiså läkaren mannens symptom och ordinerade bara vila och smärtlindrande tabletter trots att hans blodvärden av infektionsparametrar var alarmerande höga och han egentligen borde ha ordinerats antibiotika. Mannen fick genomgå flera operationer med sjukgymnastik efteråt och har ännu inte återhämtat sig fysiskt eller mentalt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06246-49
Fel information från personal vid laboratorium

Anmälaren skulle lämna prover. I samband med detta kom hon i dialog med personal vid laboratoriet. Personalen ska då enligt anmälaren ha sagt att anmälaren förmodligen led av diabetes. Detta visade sig inte stämma.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren upprättat en avvikelseanmälan utifrån händelsen för att förhindra att liknande händelser inte upprepas, dessutom kommer vårdgivaren att genomföra en vidareutbildning i bemötande där det aktuella fallet ska utgöra en del i diskussionsunderlaget. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06253-75
Vårdplan vid medicinering, brister i journalen

En kvinna med MS vårdas vid en neurologklinik på ett akutsjukhus. Ansvarig läkare ändrade i medicineringen och hon förstår inte varför och önskar samtala om vårdplan och övriga medicinska frågor. Injektionerna ges på mottagningen, läkaren visar sig aldrig. Endast en gång har hon träffat läkaren och därefter sköts vården med sköterskorna. I journalen noterar hon att anteckningar saknas.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar att kvinnan inte upplevt att hon haft det stöd hon behövt. Brist på läkare och omorganisation har påverkat tillgängligheten. Medicinskt är verksamheten nöjd med den högeffektiva behandlingen då symtomen förvärrats. Brister i journalföringen noteras och beklagas. Kvinnan har tagit del av svaret och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas.

V1710-06267-79
Nekad insemination pga. diagnos

En kvinna och hennes partner skulle få inseminationsbehandling på ett akutsjukhus. Kvinnan diagnostiserades samtidigt för bipolaritet och pga. detta nekades paret behandling.
Trots att hon hade läkarintyg för hennes lämplighet som förälder gick det inte ändra på beslutet om behandlingen.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från klinikens patientflödeschef. I yttrandet beskrivs att kliniken har avslagit inseminationsbehandling vid tre tillfällen och beslut tas i en teamkonferens som är tvärvetenskaplig grupp bestående av barnmorskor, laboratoriepersonal, kuratorer, sekreterare och flera läkare. Teamkonferensen avstår behandling med motivering som är att anmälarens bakomliggande sjukdom som har krävt sjukhusvård och har inte varit stabilt senaste året. Teamkonferensen bedömer ny remiss kan tas emot till sommaren 2018 om anmälaren mår bra i sin sjukdom, samt inkommer med ett nytt intyg från behandlande psykiatrikern om detta. Vårdgivaren beklagar otydlighet i temakonferensens beslut till anmälaren och att det har varit svårt att kontakta kliniken. Anmälaren har tagit del av yttrandet och önskar vända sig vidare till myndigheten som bestämmer över riktlinjerna. Hon har inte framfört ytterligare synpunkter till slutskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1710-06281-34
Oklart kring vårdplan och bristande delaktighet

En anmälare har synpunkter på att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning enbart erbjuder samtal vid 10 tillfällen. Anmälaren önskar en specifik behandling men det är stödsamtal som ges vilket denna borde ha fått information om innan samtalen påbörjades. Det har också varit brister med delaktighet i behandlingen och en oklar vårdplan.

Åtgärd: Eftersom kvinnan fått vissa löften om terapeutisk behandling och då ny utredning pågår önskar hon avvakta med vidare åtgärder. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1710-06283-75

Nekades licensläkemedel

En hjärtsjuk man vårdades på en medicinklinik där behandlande läkare hade föreslagit ett läkemedel för att förebygga hjärtinfarkter, men ledningen för kliniken godkänner inte det. För att erhålla detta läkemedel krävs att ett blodvärde ligger över ett visst referensvärde, vilket mannens värde inte gör. anmälaren menar ändå att han borde få detta licenspreparat.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att då mannen inte uppfyllde beslutskriterierna avslogs ansökan av enheten individuella vårdärenden läkemedel vid SLL. Verksamheten följde de rutiner som gällde vid beslutet. Att mannen upplevde brister i informationen gällande handläggningen av ärendet beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1710-06285-72
Nekades utredning av specialistläkare

En kvinna med en ovanlig sjukdom blev remitterad till en specialistläkare som nekade utredning och behandling.

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

V1710-06299-49
Behandling, inbokad tid ställdes in

Behandling vid inbokad tid vid närakuten ställdes in, enligt anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att tider som av 1177 inbokats vid mottagningen kan avbokas av mottagningen om den bedömer att den inte kan möta patientens behov, vid sådana fall hänvisas patienten till annan vårdnivå, till exempel vårdcentral. Anmälaren tog del av svaret och framförde att han talade direkt med personal vid närakuten och att det var denna personal som bokade tiden vilken sedan ställdes in. När beskedet om inställd tid förmedlades till anmälaren ska personalen enligt anmälaren ha uttryckt att "läkaren vill inte". Anmälaren framförde även att han tidigare vid mottagningen råkat ut för liknande händelser, att tider inbokats som sedan ställts in. Ärendet avslutas.

V1710-06310-70
Dåligt bemötande på vårdcentral

En kvinna hade en bokad tid på sin vårdcentral men fick ett otrevligt bemötande av läkaren.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit och anmälaren vill inte gå vidare med sitt ärende som avslutas i befintligt skick.

V1710-06323-75
Komplikationer efter ryggbedövning

En man med bråck på aortan opererades på ett akutsjukhus och fick ryggbedövning inför operationen. Läkaren hade svårt att sätta bedövningen i ryggen och han sövdes i stället. När han vaknade upp ur narkosen var ena benet bortdomnat och extra övervakning krävdes. Efter ett par dagar kunde han röra på ett par tår. Besvären har förbättrats någon under året som gått. Även funktionen att ge ejakulation har upphört. Ingen vidare utredning har erbjudits. Vid inbokade telefonmöten uteblir läkaren.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som ger en medicinsk förklaring till handläggningen. Mycket riktigt noteras nedsatt kraft och känsel från vänster ben efter operationen. Bedömningen är att det är osannolikt att det beror på införande av kateter i ryggen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1710-06325-69
Fortsatta besvär trots mängder av operationer

En kvinna har opererats vid kirurgkliniken på ett akutsjukhus otaliga gånger de senaste åren, trots detta fortsätter hennes besvär. Kvinnan har opererats ungefär 45 gånger de senaste fyra och ett halvt åren och har under denna tid upplevt såväl svår smärta som stora blödningar. Kvinnan tycker att hon bollas runt och att ingen tar ordentligt ansvar för att gå till botten med problemet. Hon känner hopplöshet och menar att det inte finns någon plan för hennes behandling. Hon själv får ideligen ta initiativet och tjata för att få hjälp.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare och verksamhetschef vid berörd klinik. Läkaren ville först och främst be om ursäkt för den bristfälliga vård som anmälaren upplevde sig ha fått och den bristfälliga informationen om planeringen i detta komplicerade sjukdomsfall. Han redogjorde därefter för anmälarens problematik och vilka åtgärder som vidtagits, bland annat hade anmälarens fall tagits upp vid två tillfällen på en specifik konferens. Han beskrev vidare aktuell svårighet med läkning och att anmälaren remitterats vidare för ny medicinsk bedömning, bland annat till ett akutsjukhus utanför länet. Under väntetiden genomförs regelbundna åtgärder vid kliniken. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06338-57
Sjukskrevs för oklar diagnos

En kvinna besökte husläkaren och blev sjukskriven för en helt ny diagnos vilket förvånade henne. Det innebar att försäkringskassan inte godkände sjukintyget varför kvinnan nu tvingas till ett nytt läkarbesök för att komplettera intyget. Hon är missnöjd med läkarens hantering.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

V1710-06347-50
Bristande behandling

En man upplever inte att vårdcentralen tog hans besvär på allvar efter en bilolycka för några år sedan. Mannen fick läkemedel mot smärta men utvecklade

Posttraumatiskt stressyndrom vilket han inte fick hjälp för. Mannen menar att han inte hade mått så bristfälligt idag och han hade fått rätt hjälp från början.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att berörd läkare inte arbetar kvar och verksamhetschefen som yttrar sig var inte chef när det begav sig. I journalen går dock att utläsa att patienten fått remisser för undersökning med slätröntgen och magnetröntgen och att inga skador påvisades. Verksamhetschefen kan endast beklaga att patienten upplever sig felbehandlad. Ärendet avslutas.

V1710-06354-50
Fördröjning av och nekad hjälpmedel

En kvinna fick efter en stroke information om ett hjälpmedel som skulle underlätta för henne, framför allt på arbetsplatsen. Arbetsterapeuten, verksam inom psykiatrin, tog dock ett år på sig att ta reda på hur de skulle få tag i hjälpmedlet. Nu har hjälpmedlet kommit till arbetsterapeuten som inte vill lämna ut det på en månads tid, med motiveringen att hon själv vill lära sig använda den först. Kvinnan har talat med hennes chef utan gehör.

Åtgärd: I inhämtade yttrande från verksamhetschef och berörd arbetsterapeut förklaras förskrivningsprocessen där det är arbetsterapeuten som förskriver och informerar patienten om avsett hjälpmedel, innan anmälaren får del av hjälpmedlet. Anmälaren har inte velat träffa arbetsterapeuten för att få denna information, då hon anser att hon kan lika mycket som arbetsterapeuten efter genomgång på hjälpmedelscentral. Anmälaren vidhåller, efter att hon har tagit del av vårdens yttrande, att hon vill ha avsett hjälpmedel, dock utan att behöva träffa arbetsterapeuten. Ärendet avslutas.

V1710-06359-57
Protesoperation stoppades

En kvinna skulle genomgå en bröstoperation då hon skulle byta ut en bröstprotes hon fått inopererad efter en canceroperation. Just i det bröstet kände nu kvinnan en knöl, men hennes kontaktsjuksköterska bad henne att informera läkaren att titta på knölen under operationen. Men när kvinnan informerade läkaren stoppades operationen helt och kvinnan fick genomgå en punktion. Hon är besviken över att ha fått felaktig information.

Åtgärd: I yttrandet från biträdande överläkare på kliniken framkommer att hon inte nåddes av informationen att anmälaren upptäckt en knöl, i så fall hade utredning gjorts innan planerad operation. Anmälaren är nöjd med svaret, men tvingades till karensdag i samband med operationen och önskar ekonomisk ersättning för utebliven operation. Denna önskan framförs i slutskrivelsen, ärendet avslutas därefter.

V1710-06360-70
Nekad insemination utan närmare förklaring

En kvinna har tillsammans med sin partner blivit nekad insemination utan närmare förklaring. Anmälaren har en diagnos.

Åtgärd: Ingen påskriven anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

V1710-06372-69
Felaktig bedömning och förlust av ägodelar

En man menade att han felaktigt blev tagen för missbrukare när han inkom med ambulans till en psykiatrisk akutmottagning. Enligt mannen blev han utkastad och väktare vid sjukhuset tog de väskor han hade med sig som var fyllda med bland annat stora mängder kontanter. Han har inte fått tillbaka dessa och yrkar skadestånd för stulen egendom.

Åtgärd: Yttrande inkom från chef vid psykiatriska akutsektionen. Han informerade om att han gått igenom journaler och händelserapporter från sjukhusets ordningsvakter. Han förklarade att när det gällde att läkaren skulle ha bedömt patienten som missbrukare så framgick ingenting av det i journaltexten. I rapporterna från ordningsvakterna beskrevs att anmälaren då han avlägsnats från akuten haft jacka och två väskor med sig. Dessa ville han inte ta med sig utan lämnade vid polisentrén utanför akuten. Dagen därpå hade anmälaren av polis fått adressen till hittegodsavdelningen då han återkom till sjukhuset. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06373-72
Sonens besvär tas inte på allvar

Den tonårige sonens besvär och symtom tas inte på allvar, anser fadern. Sonen är inskriven vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) vars läkare flera gånger skickat remiss till akutsjukhus för vidare utredning. På sjukhuset menar man att sonen inte är tillräckligt sjuk för att utredas där, trots att han har dagliga besvär. Sonens hälsa har också börjat påverka den övriga familjens mående.

Åtgärd: I yttrandet från patientflödeschefen beskrevs utredningar som genomförts och diagnosen som misstänktes som är långsamt övergående men har god prognos. Vidare framhöll patientflödeschefen att man följt det regionala vårdprogrammet för barn och ungdomar med mag-tarmproblematik men konstaterade också att läkaren på BUMM nu initierat ytterligare utredningar för att utesluta andra diagnoser. Fadern fick ta del av yttrandet men upplever att man på sjukhuset avfärdar sonens symptom även om de utretts. Nu orkar familjen inte gå vidare i ärendet utan lägger sin tillit till läkaren på BUMM. I samråd med fadern avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06380-75
Läkemedel orsakade infektionssjukdom

En kvinna med kronisk neurologisk sjukdom behandlades med läkemedel som sänkte immunförsvaret. Efter ett tag drabbades hon av en infektionssjukdom som hon var bärare av. Kvinnan anser att kliniken rutinmässigt borde göra ett test för att se om patienterna har aktuell sjukdom innan behandlingen påbörjas. Genom sin anmälan hoppas kvinnan att ingen annan behöver genomgå detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att reaktiveringen av tuberkulos kan ha orsakats av läkemedelsbehandlingen. Vid aktuell medicinering fanns ingen rekommendation att screena patienter men med facit i hand vore det klokt. Fallet kommer diskuteras med Svenska MS-sällskapet. Anmälaren har tagit del av svaret. Anmälan är gjord till Löf, Läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

V1710-06393-57
Husläkare vill inte komplettera sjukintyg

En kvinna har haft kontakt med husläkare under en period då hon varit sjukskriven. Försäkringskassan önskar komplettering i sjukintyget, men läkaren har gjort sig oanträffbar. Kvinnan är besviken då det lett till att hon är utan pengar.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef beklagades de problem som uppstått och som berott på bristande kommunikation. Husläkaren hade inte information om att försäkringskassan satt vissa krav på sjukskrivande läkare vilket innebar att sjukintyget inte godkändes. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06433-49
Fel uppgifter i journal

Enligt anmälaren fanns det fel uppgifter i journalen. Det var angivet att anmälaren genomgått ett test som anmälaren inte kände till, hon har inte genomgått sådan test. Enligt journalen skulle det innebära lägre intelligensnivå.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det fanns fel uppgifter i journalen som nu skulle ändras. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06435-79
Bemötande hos läkare

En kvinna hade besvär och träffade sin husläkare. Hon upplevde dåligt bemötande av sin läkare på en husläkarmottagning. Hon fick kommentarer att hon var lögnare, drack alkohol i smyg och att hon ska vara glad att hon har kommit till Sverige. Kvinnan dricker ingen alkohol pga. sin sjukdom och sina besvär.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdgivarens verksamhetschef och behandlande läkaren. Vårdtillfällena beskrivs och vårdgivaren beklagar anmälarens upplevelse. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Den behandlande läkaren tar åt sig kritiken och patientens upplevelse kommer att användas till återkoppling i vårdgivarens fortsatta förbättringsarbete. Ärendet avslutas.

V1710-06439-34
Felaktigheter i journal

En kvinna anser att en sjuksköterska vid ett mobilt psykiatrisk team skrivit felaktigheter i journalen. Hon önskar att anteckningarna tas bort.

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

V1710-06445-49
Brister i läkarens bemötande

Anmälaren påtalar brister i läkarens bemötande.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för mötet och vårdgivarens återgivning skilde sig från anmälarens. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06450-69
Felopererad

En kvinna opererades vid en ortopedisk specialistmottagning. Hon blev kvällen efter operationen uppringd av verksamhetschefen som informerade om att operationen troligen inte utförts som planerat, kvinnan fick en rad frågor av chefen, som hon inte kunde besvara eftersom hon fått lugnande läkemedel vid operationen. Kvinnan fick dagen därpå själv ta kontakt med operatören, han menade att han gjort en ny bedömning. Kvinnan har fått veta att den opererande läkaren gått in och ändrat i en låst journal. Hon har fått uppfattningen att det finns en konflikt mellan personalen på mottagningen och hon tycker att det är orimligt att en patient ska utsättas för problem på grund av denna konflikt. Hon menar att det verkar som att enskilda personers intressen går före patientens välbefinnande.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han redogjorde för bakgrunden till att anmälaren skulle opereras. På operationsdagen hade en operationssjuksköterska observerat motstridiga uppgifter om vilken tå, resektion av metatarsalhuvud, som skulle opereras, i tidbok och journalen, patienten skulle vidtalas av operatören. Anmälaren hade dock fått lugnande läkemedel och hade svårt att säga emot operatören och hade vid återbesök berättat att hon ångrat att hon tagit lugnande medel inför operationen. Chefen menade att operatören åsamkat patienten en oåterkallerlig skada och att hennes ursprungliga problem kanske inte heller lösts. Efter operationen uppmärksammades misstänkt journalförfalskning och misstanke om att en felaktig operation utförts. Operatören menade att han inte förväxlat och opererat bort fel metatarsalhuvud, utan ändrat sig dagen före operationen och meddelat patienten detta när hon låg på operationsbordet. Chefen radade därefter upp en rad argument för att operatörens förklaring var osann och att det rörde sig om en förväxling. Chefen informerade om att händelsen Lex Maria-anmälts. Han menade vidare att någon konflikt inte förelegat. Anmälaren menade att yttrandet var fyllt av felaktigheter och lögner. Hon menade att rutinerna måste ändras på kliniken, med samtal med patienten före lugnande medicinering och markering med penna vad som ska opereras. Hon menar att hon i månader kastats mellan hopp och förtvivlan och undrat om hennes fot är felopererad och funderat kring patientsäkerhet. Då anmälaren också anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, avslutas ärendet vid patientnämndens förvaltning. Hennes genmäle bifogas avslutsskrivelsen.

V1710-06471-57
Fick dela litet patientrum med man

En kvinna flyttades från avdelning på ett akutsjukhus till ett annat litet hastigt och med anledning av platsbrist fick hon dela ett litet patientrum med en man vilket gjorde henne ledsen och upprörd.

Åtgärd: I yttrandet från vårdenhetschef framfördes en ursäkt för de besvär som anmälaren råkade ut för under sin sjukhusvistelse. Under perioden var det ett högt tryck på beläggningen på avdelningen så en vårdplats ordnades på dagvårdsavdelning. Anmälaren informerades tyvärr inte om att detta var en

provisorisk lösning över natten. Vikten av korrekt information och tydlig kommunikation till patienter kommer att belysas på arbetsplatsträff med anledning av det inträffade. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06489-79
Bristfällig eftervård

En kvinna genomgick en ryggoperation på en specialistklinik. Allt gick bra i början och rehabiliteringen påbörjades. Hon blev dålig efteråt och hade fått en kraftig infektion i ryggen på operationsområdet. Hon vårdades under längre tid på ett annat landsting pga. att hon var på resa när hon blev sjuk.
Hon tillfrisknade efter några veckor och fick åka hem men blev dålig igen på nytt och då hade hon fått blodförgiftning trots att hennes infektion var under behandling.

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

V1710-06492-50
Komplikationer efter operation

En kvinna genomgick en handoperation där kirurgen tog en benbit från höften. Ett och ett halvt år senare har hon fortfarande besvär och kan därav inte arbeta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1710-06493-79
Fel diagnos

En äldre man hade problem med sina tånaglar och blev undersökt hos en hudspecialist. Mannen undersöktes väldigt hastigt och fick svar att det inte fanns någon behandling på hans problem. En kort tid senare gick han till en annan specialist och fick svar att han led av svampinfektion och behövde behandling.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistvårdsmottagningens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och lämnade genmäle i ärendet. Vårdgivaren förklarar i sitt yttrande läkarens åsikt på det hela. Förvaltningen bedömer att ytterligare skriftväxling inte tillför något i sak varför ärendet avslutas.

V1710-06494-57
Nekad hemsjukvård

En kvinna som är sängliggande anser att hon inte får den vård som hon behöver. Hon har behov av hemsjukvård, men hänvisas till besök på vårdcentralen. Hennes hälsotillstånd är så dåligt att hon nästan inte kommer ur sängen. Sonen är besviken över den bristfälliga vården och dialogen med honom.

Åtgärd: I yttrandet från patientansvarig läkare och verksamhetschef beklagades att anmälaren upplevt att mamman får bristfällig vård. Hembesök av läkare och sjuksköterska planeras nu och anmälan kommer att tas upp för lärande i

personalgruppen. Anmälaren är mycket glad och nöjd över de förbättringar som planeras och han önskar avsluta ärendet.

V1710-06497-50
Nekad sjukintyg

En man med stora besvär med smärtor i ryggen har inte fått sjukskrivning, röntgen eller annan undersökning eller diagnos. Trots smärtstillande läkemedel klarar han inte av att arbeta. Mannen har på en månad träffat fem olika läkare på vårdcentralen.

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

V1710-06499-79
Oklara instruktioner

En man kontaktade vårdcentralen och hänvisade mannen till närakutmottagningen. Sjukvårdsupplysningen hade hänvisat mannen till vårdcentralen. Han kände sig bollad runt mellan olika mottagningar.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från uppdragsgivaren som inhämtade yttrande från närsjukhusets verksamhetschef. Anmälaren har inte hört av sig för ytterligare synpunkter. Närsjukhuset kommer att inrätta en egen telefonfunktion vilket kommer att minska risken för att en liknande situation händer igen. Ärendet avslutas.

V1710-06519-50
Bristande behandling, bristande tillgänglighet

En kvinna har synpunkter på hennes läkare på vårdcentralen som inte har ringt upp när hon efterfrågat det. Det har inte funnits tider att boka. Hon har heller inte fått hjälp med sina besvär. Kvinnan har hänvisats till specialistläkare på akutsjukhus.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att hennes husläkare tvingats gå ner i tid och att henens patienter nu håller på att fördelas mellan kolleger. För att inte kvinnan ska få för stora mängder läkemedel utskrivet har man beslutat att förskrivning ska sek från akutsjukhuset. För de akuta besvär som kvinnan har är remiss skriven till specialist. Denna remiss har aktualiserats i och med handläggningen på förvaltningen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06526-57
Vill inte bekosta åderbråcksoperation själv

En man har genomgått en operation av åderbråck i fötterna. Han menar att det inte var en skönhetsoperation, han vill att landstinget ersätter honom för utlägget. Den husläkare som remitterade mannen till kirurg hade ingen information om att han själv skulle få betala operationen.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen på vårdcentralen beskrivs att det är patientansvarig kirurg som bedömer vad som kan utföras med landstingstaxa, det

är inget husläkaren har information om. Anmälaren har synpunkter på hanteringen och önskar att dessa bifogas till avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.

V1710-06527-72
Otrevligt bemötande av sjuksköterska i telefon

En man ringde vårdcentralen för sina ryggbesvär. Sjuksköterskan meddelade att det inte fanns några läkartider där och att han borde söka till närakutmottagningen. När han ringde dit var det en otrevlig sjuksköterska som svarade. Hon ville inte lyssna till hans besvär utan avbröt honom och sa att besvären skulle gå över efter två till tre dagar. Därefter la hon på luren. Mannen mår ännu sämre nu än tidigare på grund av sjuksköterskans otrevliga bemötande.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade det bristande bemötandet mannen upplevt. Denna hade dock återkopplat till den ansvariga sjuksköterskan som bedömdes ha gjort en adekvat medicinsk bedömning, gett råd men tyvärr inte kunnat erbjuda en tid då det var fullbokat under kvällen. Vidare tackade verksamhetschefen för mannens återkoppling som kommer att vara en hjälp i verksamhetens förbättringsarbete gällande patientbemötande. Efter att mannen tagit del av yttrandet har han inte hörts av, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06535-74
Önskar få veta om faderns liv hade kunnat räddas

En man som drabbades av en hjärnblödning inkom till ett akutsjukhus på kvällen. Han flyttades till en vanlig vårdavdelning under natten, där det var brist på tät övervakning. Det fördes diskussioner om mannen skulle förflyttas till ett annat sjukhus för behandling. Han avled under morgonen och dottern har frågor kring förfarandet, vård och behandling under pappans vistelse på sjukhuset och varför inte den specialiserade kliniken kunde ta emot honom. Familjen har ej fått någon tydlig förklaring eller information av sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef (läkare) som har gått igenom ärendet. Det redogjordes för patientens sjukdomsförlopp och de undersökningar och den vård han har fått sedan han först insjuknade i början av året. Det framgick att det inte fanns någon akut neurokirurgisk åtgärd som skulle ha förändrat händelseförloppet. Det hade sedan tidigare bedömts att patientens åkomma ej gick att åtgärda med operation och det fanns därför ingen indikation på att överföra patienten till den specialiserade kliniken. De beslut som togs under den aktuella natten hade enbart sin grund i den medicinska bedömningen och inga andra faktorer har påverkat de beslut som togs. Avslutningsvis skrev den ansvarige chefen att denne beklagade de närståendes upplevelse av osäkerhet och att man hade gjort en adekvat bedömning av situationen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06538-34
Kallelse från okänd vårdgivare

En kvinna har fått en kallelse utfärdad av en vårdcentral som hon aldrig har haft kontakt med.

Åtgärd: Kvinnan hade blivit förväxlad med en annan person och anser att hon fått en godtagbar förklaring av vårdgivaren. Hon önskar därför avsluta ärendet.

V1710-06549-69
Blev inte tagen på allvar och bristande utredning

En kvinna sökte vård vid en vårdcentral på grund av allergibesvär och besvär i luftvägarna. Läkaren hon träffade upplevdes dock nonchalera kvinnans symtom och ville inte utreda besvären vidare. Kvinnan upptäckte efter besöket också felaktigheter i journaltexten. Kvinnan som är patient vid en psykiatrisk mottagning och har neuropsykiatriska diagnoser tror att läkarens bemötande och bedömning har med detta att göra. Hon tycker att bemötandet var förminskande och nedlåtande.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschef. De beskrev hur kontakterna med anmälaren sett ut, vilka besvär hon berättat om och hur dessa åtgärdats. Bland annat hade allergimedicin skrivits ut, remiss till hudläkare hade utfärdats och prover tagits rörande vissa besvär. De förklarade att ingen åtskillnad görs mellan patienter och att patienter med psykisk sjukdom har samma rätt till god vård som andra. De hade svårt att uttala sig om formuleringarna i journalen då det handlade om vad som kommunicerats i mötet mellan patient och läkare. De tog vidare till sig av synpunkter kring bemötandet och planerade för fortlöpande genomgångar och utbildningstillfällen för detta. De beklagade patientens lidande och att de inte mött patientens förhoppning och förväntan på god vård. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06551-34
Förlängning av sjukskrivning

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning inte har förlängt en sjukskrivning samt svarat på hennes önskan om kontakt. Kvinnan tror att anledningen är att hon missat 2 läkartider varav det ena var en dubbelbokning, ett annat samtal som var viktigare för att hennes psykiska mående skulle förbättras. Nu har hon ingen inkomst vilket påverkat hennes psykiska hälsa.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då kvinnan, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1710-06553-74
Bristande barnpsykiatrisk vård och behandling

En förälder har synpunkter på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, där hens barn går. Det har varit dåligt stöd och bristande behandling för barnet/familjen.

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

V1710-06554-79
Klagomål om undersökning

En kvinna kände sig dåligt bemött av läkare på en vårdcentral . Kvinnan fick knappt 10 minuter hos läkaren och kände att läkaren inte lyssnade på henne och hennes besvär.
Hon klagade i receptionen och fick kontakt med enhetschefen och blev erbjuden en ny läkartid men först om en månad och hon skulle få betala avgift igen.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att yttrande beskrivningen inte stämmer enligt hennes uppfattning. Hon vill framföra i slutskrivelsen att hon är missnöjd och besviken samt att hon inte fick bokad tid för EKG som beskrivs i yttrandet. Vårdcentralen anser sig inte har gjort felaktigheter och har i möjligaste mån försökt möta upp anmälarens önskemål. Ärendet avslutas.

V1710-06560-72
Upplevelse av kränkning vid orosanmälan

En kvinna anser att hon kränkts av en sjuksköterska genom att denna till tredje part förmedlat uppgifter som kvinnan anser vara grundade på hennes psykiatriska diagnoser. Detta resulterade i en orosanmälan till socialtjänsten gällande kvinnans eventuella brister i omsorgen av sitt barn.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och den ansvariga sjuksköterskan. Sjuksköterskan beskrev mötet med kvinnan och hennes barn där hon uppfattade att kvinnan och barnet uppvisade brister i anknytningen. Syftet med orosanmälan var att familjen skulle få stöd att förbättra anknytningen och relationen. Det både verksamhetschefen och sjuksköterskan tog till sig var att man inte informerat kvinnan om denna orosanmälan, vilket de borde ha gjort. Verksamheten tänker förbättra rutinerna så att det vid liknande ärenden hanteras korrekt. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06566-34
Upplever att närstående ligger på fel avdelning

En ung kvinna gjorde ett suicidförsök och överfördes till en vuxenpsykiatrisk avdelning. Föräldrarna önskade genast delge personalen information om dottern men de fick istället en tid dagen därpå. Under natten gjorde dottern ett nytt suicidförsök. Fadern anser att hade personalen tagit sig tid att lyssna på föräldrarna hade detta kunnat undvikas. De anser därefter att dottern för snabbt flyttades från en somatisk avdelning till en psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1710-06585-70
Förlossningsplan följdes inte, stor bristning

En gravid kvinna gjorde vid förlossningssamtal på specialistmödravård vid sjukhuset, en förlossningsplan på grund av oro bland annat för stor bristning. Inget i planen följdes och förlossningsavdelningen kunde inte erbjuda plats trots läkarbedömning om igångsättning. De åkte till annat sjukhus. Anmälaren fick en stor bristning. Frågor som ställs är om kliniken följde regler och praxis och om journalen lästes?

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschefs som beklagar att anmälaren, trots att noggrann förlossningsplanering upprättats och följdes, ådrog sig en förlossningsskada. De beklagar också att hon inte är nöjd med handläggningen på mottagningen för förlossningsrädda och att personalen där har delgivits synpunkterna. De beskriver handläggningen av anmälarens önskemål om att tidigarelägga igångsättningen av förlossningen på grund av överburenhet och oro men då det var hög belastning på vården och helg fick hon tid för bedömning efter helgen. En beskrivning av fördelarna med vaginal förlossning görs i jämförelse med kejsarsnitt. Med en igångsättning ökar riskerna för bristningar och det är därför bäst att avvakta spontan förlossningsstart. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har synpunkter på vissa delar som hon menar inte stämmer. Hon har inkommit med ett genmäle som går med avslutsskrivelsen till vården för kännedom. I överenskommelse avslutas därmed ärendet.

V1710-06594-57
Ifrågasättande beteende av husläkare

En kvinna med mångåriga, varaktiga och allvarliga besvär från leder och ryggrad blev ifrågasatt av husläkaren då han menade att hon visst hade förmåga att arbeta. Flera specialister inom ortopedi har bedömt att hon inte har någon arbetsförmåga alls, men nu ifrågasatte husläkaren dessa intyg och bedömningar. Hon tycker att bemötandet är oacceptabelt.

Åtgärd: I yttrandet från kvalitetschef och patientansvarig läkare beklagas upplevelsen. I läkargruppen på vårdcentralen har anmälan diskuterats främst med fokus på samarbete mellan vård, försäkringskassa och arbetsförmedling. Anmälaren menar att det vid läkarbesöket inte alls var fokus på kvinnans sjukskrivning varför kommentarer kring det var helt onödiga. Bifogat avslutsskrivelsen har anmälaren sänt in kommentarer till yttrandet, därmed avslutas ärendet.

V1710-06611-57
Svåra komplikationer efter ryggoperation

En kvinna med omfattande besvär från rygg och knäleder behandlades av läkare på två specialistmottagningar på akutsjukhus. Hon menar att ingen av de läkare hon träffar tar ett helhetsansvar för hennes sjukdomsproblematik.

Åtgärd: Yttrande från överläkare på ortopediska kliniken gav en bakgrund till de medicinska bedömningarna som genomförts. Då anmälaren har sökt vård hos olika läkare för de olika ortopediska besvären har vissa svårigheter att samordna vården uppstått. Anmälaren är välkommen att kontakta överläkaren för ny undersökning av ryggen och för fördjupad information om besvären. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06639-68
Lång väntan för permanent behandling av tand

En kvinna fick en tand provisoriskt lagad och när hon till slut fick en ny besökstid bokad för att permanent åtgärda tanden så visade det sig att det kommer att ta mer än fem månader. Kvinnan undrar om det är en rimlig tid att behöva vänta på att få en tand permanent lagad. Dessutom fick hon veta att tanden var i väldigt dåligt skick och det gör henne ännu mer förundrad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnde beklagar det inträffade och tackar för återkopplingen. Hon är glad att behandlingen nu kommit igång. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1710-06643-49
Kränkningar i samtal, svårt att ta del av journal

Anmälaren blev kränkt i samtal vid specialistmottagning och det var svårt att få kopia på journalen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att bemötandet diskuterats i personalgruppen. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06647-75
Nekades läkemedelsbehandling

En man besökte vårdcentralen akut och träffade en ny läkare. Trots att läkaren hade tillgång till mannens fullständiga journal ville läkaren inte förnya recepten utan ifrågasatte den tidigare ordinationen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som efter genomgång av journaler konstaterar att samtliga läkare handlagt förskrivningen korrekt. Mannen har vägrat all annan vård och accepterar endast läkemedelsbehandling. Patienten har dessutom inte följt ordinationen utan haft en överförbrukning varför han inte får receptförnyelse. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1710-06660-74
Upplevt felaktigt beslut om fortsatt tvångsvård

En man som har haft psykiatrisk tvångsvård i öppen vård under en längre tid önskar att denna ska upphöra så att han kan flytta utomlands. Han ifrågasätter starkt läkarens beslut om förlängning av tvångsvården, som mannen upplever är integritetskränkande och fruktansvärd.

Åtgärd: Yttrande inkom från behandlande överläkare. Det framgick att patienten har haft en långvarig psykiatrisk tvångsvård på grund av en allvarlig grundsjukdom (schizofreni) som kräver medicinering och där patienten bedömdes ha en negativ inställning till behandling. Det förelåg således stor risk att han skulle sluta med sin medicinering om han vårdades på frivillig basis och att han då riskerade att försämras. Grunden för överläkarens bedömning var att patienten har en bristande sjukdomsinsikt. Det framgick också att patienten hade rest utomlands utan att meddela vården och under denna period inte tagit emot sin medicinering enligt ordination. Patienten har även uteblivit från ett annat tillfälle då injektion skulle ges. Avslutningsvis skrev överläkaren att denne kommer överväga att rekommendera att tvångsvården avslutas om patienten sköter de särskilda villkoren för vården och inte uppvisar någon allvarlig försämring i sin grundsjukdom samt är behandlingsmotiverad. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06662-49

Otrevligt bemötande och utan utredning

En man som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus fick, efter flera timmars väntan, ett stressat och otrevligt bemötande från en läkare. Läkaren menade att mannen inte hade något att göra på akuten och att han var färdigbehandlad. Ingen undersökning genomfördes.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det inte förelåg behov av akut behandling, inte heller av ytterligare utredning i samband med besök på akutmottagningen. I yttrandet beklagades bemötandet och kontakt i denna fråga skulle tas med berörd läkare. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06668-75
Felinformerad

En man kontaktade sjukvårdsrådgivningen då han fått kraftiga smärtor i en axel. De råd han fick uppfattade han var fel och att han hänvisades till fel vårdinstans.

Åtgärd: Svar har inkommit från patientsäkerhetssamordnare som förklarar att mannen hänvisades till vårdcentralen följande dag eller till akutmottagning samma dag beroende på symtom. Aktuella symtomen bedömdes efter ett nationellt rådgivningsstöd där endast akuta frakturfrågeställningar med trauma inom en vecka får bokas till närakut. Mannen har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1710-06670-49
Bristande information

Anmälaren påtalade felaktig debitering av patientavgifter vid specialistmottagning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren blivit felaktigt debiterad och att fakturan är krediterad. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06679-50
Får ej intyg för färdtjänst

En kvinna har efterfrågat intyg om färdtjänst från sin vårdcentral men har inte fått besked.

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

V1710-06680-70
Synpunkter på misslyckad IVF behandling

En anmälare har synpunkter på provrörsbefruktning som misslyckats.

Åtgärd: Vården har givits privat och inte via landstinget och ärendet avslutas därmed.

V1710-06682-72
Brister i bemötande och engagemang

En kvinna besökte vårdcentralen för att diskutera en eventuell operation. Läkaren hälsade inte och tittade inte kvinnan i ögonen under besöket. Kvinnan beskriver vidare att läkaren var kort i tonen och saknade engagemang för kvinnans situation. Det var första gången kvinnan träffade just denna läkare och misstänker att läkaren uppförde sig så på grund av att kvinnan bär slöja. Kvinnan poängterar att hon aldrig upplevt sig särbehandlad tidigare av någon annan läkare eller vårdpersonal på denna vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som haft telefonkontakt med kvinnan. Verksamhetschefen bad om ursäkt för läkarens dåliga bemötande och förklarade att läkaren hade avslutat sitt uppdrag på vårdcentralen. Kvinnan listades om hos en fast läkare eftersom hennes problem var av den art att hon skulle behöva komma regelbundet, vilket kvinnan var nöjd med enligt verksamhetschefen. Kvinnan tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06691-75
Bristande bemötande och särbehandling

En man genomgick en axeloperation men fick inte utskrivet starkare smärtlindrande mediciner efteråt eftersom läkaren sa att mannen är missbrukare. Mannen upplever att läkaren diskriminerade och särbehandlade honom för att han har utländskt ursprung och att han därför inte ville skriva ut de starkare läkemedlen. När mannen sedan kontaktade andra läkare på samma klinik skrev de ut det starkare läkemedlet.

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

V1710-06692-34
Förstörda kläder, kräver skadestånd

En kvinna har framfört ersättningsanspråk på klädesplagg som blev förstörda i samband med tvätt då hon vårdades inom beroendevården.

Åtgärd: Medicinsk chef har samtalat med enhetschef om händelsen och de har beslutat att ersätta kvinnan för de klädesplagg som blev förstört. Enhetschef beklagar att kläder blev förstörda och att personal missat att följa upp de rutiner som gäller vid sådana händelser. Beloppet sätts in på det konto som kvinnan uppgivit. Kvinnan är mycket nöjd över vårdgivarens beslut om att ersätta henne för de förstörda kläderna. Ärendet avslutas.

V1710-06700-69
Bristande behandling och vårdansvar

En kvinna som under ett par månader haft kontakt med en urologisk specialistmottagning har synpunkter på behandlingen och att hon bollas fram och tillbaka. Kvinnan har fått flera antibiotikakurer och upplever att hon skickas runt mellan vårdgivare och att ingen tar riktigt ansvar för hennes utredning och behandling.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare som anmälaren haft kontakt med tre gånger vid specialistmottagningen. Han beskrev bakgrunden till att hon remitterats till mottagningen och därefter hur undersökning, behandling och åtgärd sett ut. Han beskrev att han träffat anmälaren på återbesök, att hon då mådde bra och att de enats om remiss till annan mottagning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06701-69
Önskar utredning och behandling

En kvinna upplevde att den mottagning hon besökte på ett akutsjukhus inte tog ordentligt ansvar, kvinnan menar att hon bollas runt mellan vårdgivare och att hennes besvär och symtom aldrig blir bättre. Hon önskar en ordentlig utredning och behandling av specialist.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare vid sjukhuset som anmälaren träffat och haft kontakt med. Läkaren beskrev ingående vilka besvär anmälaren redogjort för och hur dessa bedömts och hanterats avseende prover och läkemedel. Läkaren redogjorde bland annat för kontakter med infektionskonsult och att hon kontaktat anmälaren utanför ordinarie arbetstid för att denna skulle ha rätt information när hon uppsökte en akutmottagning. Läkaren menade att hon förstod anmälarens frustration över förloppet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06706-69
Problem under behandling inom rättspsykiatrin

En man har under några månader velat uträtta ett administrativt ärende under sin behandling inom rättspsykiatrin. Detta har dock inte genomförts. Mannen har också synpunkter på vad en läkare sagt vid ett läkarsamtal rörande detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från anmälarens läkare genom verksamhetschefen. Hon beskrev bakgrunden till att anmälaren vårdades inom rättspsykiatrin och att han nu befinner sig på en avdelning med högre säkerhetsklass än tidigare. Hon förklarade att orsaken till att han inte beviljats lämna vårdinrättningen är att risk för avvikningsförsök bedöms föreligga. Hon förklarade också varför hon ställt vissa frågor och beklagade att hon inte lyckats förmedla detta på ett för anmälaren mindre upprörande sätt. Läkaren såg fram emot att tillmötesgå anmälarens önskemål om utflykter när han kommit längre i sin vård. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med skriftligt genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06711-68
Dåligt planerad operation ledde till problem

En ung kvinna blev opererad i käken men fick stora problem efter operationen då det visade sig att förbehandlingen inte planerats rätt. En ny operation gjordes och även den fick komplikationer. Varken kvinnan eller hennes mamma anser att de fått någon information om konsekvenserna av operationerna. Familjen har nu flyttat till en annan stad och där har käkkirurgerna helt dömt ut de tidigare ingreppen och gjort ytterligare ett för att justera till det som går. Den unga kvinnan är mycket olycklig och mår både fysiskt och psykiskt dåligt av detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientflödeschef och ansvarig behandlare. De beklagar att patienten och hennes föräldrar inte varit nöjda. De konstaterar att det alltid är tråkigt med postoperativa besvär som t ex när läkningen inte går som planerat. Dock anser de att de problem som uppkommit har tagits om hand och att patienten har hjälpts i möjligaste mån. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1710-06719-75
Brister i biverkningsrapport

En man med cancer vårdades vid en onkologisk klinik på ett akutsjukhus. Mannen insjuknade med läkemedelsbiverkan i form av anafylaktisk chock och undrar varför behandlingsansvarig läkare inte gjorde en biverkningsanmälan till Läkemedelsverket. Mannen önskar en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som rapporterat läkemedelsbiverkan till Läkemedelsverket samt informerat chefsläkaren. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1710-06723-34
Ifrågasätter diagnoser/ second opinion

En kvinna gjorde en utredning vid en psykiatrisk mottagning och fick tre diagnoser. Hon är efter 5 år mycket tveksam till diagnoserna och utredningen varför en second opinion önskas.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintlig skick.

V1710-06751-34
Önskar second opinion

En man önskar få en ny utredning vid en psykiatrisk mottagning då han anser att den som gjordes 2014 var förhastad och otillräcklig.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1711-06732-49
Bristfällig undersökning och fel diagnos

Anmälaren hade under längre tid plågats av smärtor i axeln. Han blev remitterad till specialistmottagning. Innan han kom till specialistmottagningen hade han genomgått undersökning med röntgen. När han anlände till mottagningen visade läkaren totalt ointresse av att bedöma de senaste röntgenbilderna. Läkaren satt och tittade på tre år gamla bilder. Anmälaren påtalade att det finns nya bilder sedan en månad tillbaka. De bilderna får jag inte tag på, ska läkaren ha sagt. Anmälaren fick stå på sig och bad honom studera de nya bilderna. Efter att tag lyckades läkaren få fram de nya bilderna. Strax därpå sa läkaren att anmälaren led av artros. Läkaren undersökte inte anmälaren utan konstaterade bara att han led av artros och läkaren gav honom en kortisonspruta. Senare visade undersökning vid annan

specialistmottagning att anmälaren inte led av artros, utan av annan diagnos och var i behov av operation.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare efter bedömning fattat beslut om medicinsk behandling. I yttrandet beklagades att bemötandet hade uppfattats som bristfälligt. Vårdgivaren hade enligt yttrandet kontaktat anmälaren och erbjudit honom tid hos annan läkare. Anmälaren som tog del av yttrandet framförde följande: Han sökte sig till annan mottagning som konstaterade att den tidigare mottagningen ställt fel diagnos. Han genomgick operation med gott resultat redan tre veckor efter det att han upprättat kontakt med den nya mottagningen. Anmälaren har vänt sig till annan myndighet i detta ärende. Ärendet avslutas.

V1711-06733-79
Problem att få intyg

En kvinna med diskbråck nekades först sjukintyg på vårdcentralen och sedan lovade läkaren ordna sjukskrivningsintyg vilket hade inte kommit in till försäkringskassan inom avsatt tid. Kvinnan upplevde att läkarens bemötande var otrevligt och nonchalant.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom vårdcentralens verksamhetschef och medicinsk ansvarig läkare. Vårdgivaren beskriver noggrant vårdhändelsen och beklagar patientens upplevelse gällande bemötande. Gällande bemötande frågan tar verksamheten åt sig kritiken och planerar fortlöpande genomgångar och utbildningstillfällen för detta. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1711-06748-70
Vård-skada

En kvinna genomgick en gynekologisk operation. Efter denna anser hon att samlivet med hennes partner har förändrats till det sämre.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare och operatör som beskriver att operationen som gjordes är enligt en beprövad metod som används över hela världen sedan cirka 20 år. Resultatet efter operationen var lyckad vad gäller orsaken till gjord operation. Han menar att det ur ett anatomiskt perspektiv torde operationen inte ge en anatomisk skada eller nervpåverkan som borde påverka samlivet enligt det anmälaren beskriver. Det är svårt att bedöma om det finns ett direkt samband med operationen eller om det är andra bakomliggande orsaksmekanismer. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet meddelat att hon inte är nöjd då det inte stämmer med verkligheten. Hon söker vidare för att få hjälp och vill att ärendet därmed avslutas på förvaltningen.

V1711-06753-72
Diabetessymptom hos pojke missbedömdes

En liten pojke drack och kissade mycket, som var typiska symtom för diabetes. Pojkens förälder är kritisk till att han inte direkt fick veta att han borde söka akutsjukvård utan fick en läkartid till vårdcentralen två dagar senare. Läkaren skickade pojken direkt till akutsjukvården för fortsatt omhändertagande. Fadern vill veta hur vårdcentralen ser på detta och om man vidtagit åtgärder för att reagera på diabetessymptom i ett tidigare skede.

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

V1711-06754-72
Många upplevda brister vid barnakutmottagning

En pappa vill anmäla ett besök med sonen vid barnakutmottagningen. Pappan har identifierat många brister: personalen slarvade bort sonens urinprov, en sjuksköterska hamnade i konflikt med modern och ifrågasatte allt på ett oprofessionellt sätt, receptionisten lovade fadern att han skulle bli uppringd av någon ansvarig person vilket inte skedde, sonen fick vänta 10 timmar innan läkare undersökte honom samt att när fadern sedan lämnade sitt klagomål till patientvägledare/patientombudsmans telefonsvarare skulle denne höra av sig inom 3 dagar vilket denne inte heller gjorde.

Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen samt två ansvariga sjuksköterskor. De beskrev att det var en dag med hög belastning och pojkens andnings- och cirkulationsvärden var inte särskilt påverkade så han prioriterades inte för snabbt omhändertagande. Urinprovet var inte bortslarvat utan omhändertogs efter försening. Efter flera timmar gjordes ett ultraljud som inte påvisade några besvär. Funktionsområdeschefen beklagade att familjen inte upplevt ett bra bemötande men verksamheten jobbar kontinuerligt med bemötande och att arbetet ska fungera i stressiga situationer. Man kunde inte se att det varit någon felaktig behandling men beklagade återigen den långa väntan och den upplevda bristen i bemötandet. Fadern tog del av yttrandet och var till viss del nöjd. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-06759-57
Fick ingen information om hög avgift

En man remitterades från husläkare till kirurg i specialistvård för operation av åderbråck. När mannen kom till receptionen på mottagningen fick han information om att patientavgiften var 7 000 kr, landstingstaxa gällde inte för denna typ av operation. Mannen hade önskat information i förväg, antingen från husläkaren eller i den skriftliga informationen med kallelse till operationen.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef gavs en förklaring till att mannen dels fått ingrepp bekostat av landstinget, men ändå fått betala en summa själv. Mannens svåra symtom från hudförändringarna kunde genomföras avgiftsfritt, men åderbråcksoperationen kostade mannen 7 000 kr. Mannen är mycket nöjd med det utförliga svaret, men saknade information om den höga kostnaden i kallelsen till operation. Dessa synpunkter bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

V1711-06765-72
Läkaren missade knölar i buken vid undersökning

En kvinna besökte läkare på vårdcentralen för magsmärtor. Läkaren undersökte henne och sa att allt var bra. Läkaren var så hårdhänt vid undersökningen att kvinnan började gråta varvid läkaren menade att det var inget fel med magen utan det var nog kvinnan som behövde få hjälp från kuratorn. När kvinnan några dagar

strax efter skulle opereras i benet kände den kirurgen även på kvinnans mage och kunde konstatera att det fanns två knölar i buken som också opererades bort.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarige läkaren och verksamhetschefen som beklagade att kvinnan känt sig misstrodd och inte tagen på allvar men man ansåg att man har bedömt hennes besvär enligt gällande rutiner och gjort en korrekt utredning via ett akutsjukhus. Dock inbjöd man kvinnan till ett möte för klargörande av eventuella kvarstående frågor. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att vårdcentralen brustit i utredningen. Hon har nu kontaktat en annan vårdcentral som ska påbörja ny utredning av kvinnans magbesvär.

V1711-06777-79
Oklar information till patient

En man kontaktade vårdcentralen och hänvisade mannen till närakutmottagningen. Sjukvårdsupplysningen hade hänvisat mannen till vårdcentralen. Han kände sig bollad mellan olika mottagningar.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivaren som inhämtade yttrande från vårdcentralens verksamhetschef som beklagar mannens upplevelse. Verksamheten jobbar på att kunna erbjuda sina patienter akuttider. Anmälaren har inte hört av sig för ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1711-06780-57
Komplikationer efter fotoperation

En kvinna genomgick en fotoperation med anledning av en svullnad vid fotleden. Direkt efter operationen blödde såret rikligt och hon tvingades kontakta mottagningen upprepade gånger för att få såret omlagt. Det tog två månader innan såret läkte ut och kvinnan har fortfarande smärta och svårt att belasta foten. Hon misstänker att operationen inte gick korrekt till.

Åtgärd: I yttrandet från patientansvarig ortoped beklagades de komplikationer som anmälaren råkat ut för, men han förnekade att operationen inte gått korrekt till. Alla de undersökningar och åtgärder anmälaren erhållit har varit korrekt utförda. Anmälaren är besviken över händelsen, hon har till förvaltningen sänt in ett genmäle som hon önskar bifoga avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.

V1711-06781-70
Bemötande av läkare

En kvinna upplever dåligt bemötande av läkare i vårdsituation och att hon inte blivit lyssnad till. Hon beskriver även sexuella trakasserier.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande läkare på mottagningen. Verksamhetschefen ber om ursäkt att de i det enskilda mötet med anmälaren inte lyckats förmedla professionalitet och korrekthet. Återkopplingen gör att bemötandefrågor kommer att tas upp på läkarmöten och arbetsplatsträffar. Enligt journalanteckningen gjorde läkaren en noggrann undersökning och sjukdomshistoria vid besöket. Behandlande läkare beklagar det inträffade. Han beskriver att han tagit anmälarens symtom på allvar och att en noggrann undersökning krävs för att inte förbise eventuella avvikelser men förstår också att det kan kännas obekvämt inför en främmande person.

Anmälaren har delgivits yttrandet och vill att ärendet avslutas. Hon anser att besökstiderna är för korta för att en läkaren ska kunna ta upp en ordentlig vårdhistoria vid första besöket hos en ny läkare. Hon har blivit erbjuden och accepterat en ny läkare på mottagningen. Ärendet avslutas därmed.

V1711-06788-34
Information om kostnader för intyg

En kvinna informerades inte om att hon skulle få betala för ett intyg som en läkare skrev i samband med att hon besökte denne på en psykiatrisk mottagning. Hon har tidigare fått detta intyg utan att betala. Vårdgivaren skickade en faktura i efterhand.

Åtgärd: Enhetschef beklagar att kvinnan är missnöjd med avgiften hon fick betala och uppger att anslag om patientavgifter finns uppsatta vid receptionen och även publicerade på vårdguiden. Kvinnan håller fast vid att kostnaden för intyget ska återbetalas då det inte fanns någon information i kallelsen om att ett intyg till Transportstyrelsen kostar och då hon tidigare fått det gratis i samband med läkarbesök. Ärendet avslutas med att skicka kvinnan synpunkter till vårdgivaren.

V1711-06809-34
Nekas behandling

En kvinna har nekats vård vid en psykiatrisk mottagning för att hon har tillfälligt adressändrat sin post till föräldrar i södra Sverige. Hon är fortfarande folkbokförd i Stockholm.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1711-06810-34
Bemötande från psykolog

En man skulle göra en utredning hos en psykolog vid en psykiatrisk mottagning. Denna var kränkande och bemötte mannen respektlöst vid flera tillfällen. Han har försökt att ringa chef för mottagningen och även lämnat meddelande om att kontakt önskas men denne har inte ringt tillbaka.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1711-06812-50
Brister i hantering av remissvar

En vårdcentral skrev remiss till specialistsjukvården som efter tre dagar avslog remissen. Remissvar skickades till vårdcentralen utan att patienten informerades. Först efter 4-5 veckor hörde kvinnan själv av sig till vårdcentralen då hon inte blivit kallad och nåddes av informationen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att patienten borde ha fått informationen om remissvaret brevledes och att det dröjde beklagas. Ärendet avslutas.

V1711-06813-50

Bristande samverkan mellan huvudmän

En kvinna upplever att hennes vårdkontakter på akutsjukhus inte samverkar med vårdcentralen. Det är till exempel oklart vilken vårdgivare som ska ordinera mediciner. Kvinnan har även legat inne på en avdelning på samma akutsjukhus. En sjuksköterska brast i sekretessen och lämnade information om patienten, per telefon, till annan person.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vården fortsättningsvis ska göra vad de kan för att överföra information från slutenvården till öppenvården. Det framkommer även att det är mycket olyckligt att information lämnades av sjuksköterska via telefon till patientens boende. En förklaring kan vara att det är rimligt att sjuksköterska överrapporterar till nästa instans vid utskrivning. Patienten har fått tala med kurator och sjuksköterska om det inträffade. En sekretessnotering om att patienten vill kontakta nästa instans själv fanns inte inlagd. Anmälaren är positiv till detta och avslutar ärendet.

V1711-06819-70
Brister i vård och information på BB

En kvinna föder sitt första barn med ett kejsarsnitt. Hon upplever brister i vård och information. Hon får kort vårdtid på BB och blir återinlagd för åtgärder.

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

V1711-06825-79
Felaktig behandling

En kvinna anser sig ha fått felaktig medicinering från husläkaren. Hennes insulinsort byttes utan att dosering följdes upp och detta ledde till mycket låga och höga blodsocker värden.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Anmälaren har inte hört av sig för ytterligare synpunkter inom angiven tid. Verksamhetschefen beklagar det inträffade och verksamheten åtar sig kritiken. Verksamheten har inte infört några förändringar som beskrivs i yttrandet. Ärendet avslutas.

V1711-06833-68
Allvarlig reaktion på läkemedel

En flicka fick en allvarlig reaktion på narkos inom tandvården. Mamman undrar om hon kan ha fått för stor dos. Under flera timmar tappade flickan syresättning och fick syrgas.

Åtgärd: Då anmälan redan gjorts både till Inspektionen för Vård och Omsorg och till Folktandvården, avslutas ärendet.

V1711-06837-57
Felaktig diagnos efter fallolycka

En äldre kvinna föll i hemmet och fördes till akutmottagning med ambulans. Där konstaterades en mindre hjärnblödning och kvinnan fick vistas en tid på rehabilitering. Kvinnans dotter menar att rehabilitering inte genomförts på ett bra sätt, mamman har blivit sämre och diagnosen har ändrats.

Åtgärd: I yttrandet från överläkaren och enhetschefen beskrevs mammans omsorg och rehabilitering under den period hon vistades på geriatrisk klinik. Diagnosen som hon fick på akutsjukhuset har inte ändrats. Träning med sjukgymnast har skett kontinuerligt och är noggrant dokumenterat i journalen. Anmälaren har lämnat in ett genmäle som inte för ärendet framåt och det avslutas därmed.

V1711-06838-49
Felaktig operation

Enligt anmälaren fattades fel beslut då operation genomfördes med anledning av cancersjukdom. Man fattade beslut om att det endast skulle vara en urinledare från de båda njurarna. Senare visade det sig att man borde ha fattat beslut om att ha kvar två urinledare.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande framgick att anmälarens njursvikt var orsakad av operationen och att skadan inte kan åtgärdas kirurgiskt. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1711-06861-72
Bristande bemötande och kommunikation

En kvinna genomgick en undersökning som var obehaglig och smärtsam. Läkaren var totalt oempatisk och tog sig inte tid till att försöka göra kvinnan lugn och avslappnad. När kvinnan ställde frågor avfärdade han dem och antydde att hon hade psykiska problem som hon behövde söka hjälp för istället.

Åtgärd: I yttrandet från specialistläkaren beklagade han att kvinnan upplevt bemötandet såsom hon beskrev det i sitt brev. Vid hög arbetsbelastning kan läkaren känna sig mer eller mindre stressad, menade han. Vidare beskrevs vilken undersökning som genomförts samt att läkaren och kvinnan haft samtal kring bakomliggande orsaker till hennes besvär. Enligt läkaren informerade han kvinnan om att någon specifik farmakologisk behandling inte finns, men att vissa antidepressiva läkemedel vid besvär som hos kvinnan, i studier använts med viss framgång. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-06866-70
Brister i undersökning och inte lyssnad till

En kvinna med smärta i lederna sökte vårdcentralen. Prover togs och en diagnos sattes men behandling hjälpte inte och besvären förvärrades trots att kvinnan försökte följa läkarens råd.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen som beskriver de symtom anmälaren sökt för och de prover som tagits och de behandlingar som satts in och rekommenderats. Han beklagar det inträffade och att anmälaren varit missnöjd med deras utredning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle som i överenskommelse med anmälaren går med i avslutsbrev till vården för kännedom och ärendet avslutas därmed.

V1711-06872-79
Utebliven remiss

En kvinna med ryggsmärta som stålar ner i ena benet skulle remitteras till smärtutredning för nästan ett år sedan. Hon har fortvarande inte blivit kallad eller fått information om långa väntetider.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistvårdsklinikens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått svar på hennes frågor. Hon vill framföra i slutskrivelsen att hon kommer att behöva hjälp med hennes smärtproblematik och eventuell second opinion/ ny bedömning hos en annan läkare. Vårdgivaren beklagar anmälarens smärta och föreslår olika åtgärder så som ny undersökning och utredning på smärt- och stresskliniken. Ärendet avslutas.

V1711-06876-70
Stor bristning efter förlossning

En kvinna fick en stor bristning i samband med tredje barnets födelse. Hon har mycket besvär.

Åtgärd: Anmälaren kommer inte att skicka in skriftlig anmälan och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1711-06877-69
Önskar ytterligare utredning

En kvinna har haft långvariga besvär med smärta, yrsel, balanssvårigheter, ryckningar i kroppen och annat. Hon har utretts vid sin vårdcentral men anses nu färdigbehandlad. Kvinnan menar dock att det måste finnas mer att göra, fler utredningar och prover att ta till. Hon vill veta orsaken till sina besvär och menar att något står fel till i kroppen.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1711-06880-69
Blöja på äldre man byttes inte på 13 timmar

En äldre man, som haft stroke, fördes med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Hemtjänsten hade nyss bytt hans blöja när han åkte. Mannens dotter ringde sjukhuset och påminde om att personal behöver titta till honom och byta blöjan regelbundet. När mannen blev utskriven, cirka 13 timmar senare, var blöjan fylld med urin och avföring och hade börjat läcka. Enligt dottern är det inte första gången det händer och hon tycker inte att det är värdigt att en gammal människa ligger i våta, smutsiga blöjor i timmar. Hon undrar över akutmottagningens rutiner när det gäller äldre människor som inte kan klara sig själva.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefen för akutmottagningen. Hon tackade för återkopplingen och menade att hon ser väldigt allvarligt på denna typ av händelser. Hon beklagade bristerna i omvårdnaden som mannen fick uppleva och informerade om att omvårdnadsspecialister inom kort skulle anställas för att stärka och säkra

god omvårdnad. Enligt rutinerna ska patienter med svårigheter att sköta egen toalett hjälpas och regelbundet tittas till. Det ingår också att vid utskrivning se till att patienten är ren och ombytt vid avfärd. Akutmottagningen skulle diskutera god omvårdnad vid arbetsplatsträffar samt se över spridning och förtydligande av befintlig rutin. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att svaret var bra. Ärendet avslutas.

V1711-06885-72
Får inte hjälp och blir inte lyssnad till

En man har i flera år haft en tumör i hjärnan som initialt skulle opereras bort, men sedan beslöt man att inte operera bort den. Mannen skickas runt på flera olika slags utredningar och undersökningar och man hävdar att han inte kan störas av tumören, vilket är fel. Mannen har daglig huvudvärk och hans livskvalitet har sjunkit. Han vill få hjälp nu.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Erhållit kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset samt till enheten för individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-06886-74
Felbehandling av barn

En pojke har opererats flera gånger vid ett barnsjukhus och fått komplikationer. Detta ska bero på att vården har gjort fel, enligt mamman, som är den som har hört av sig till förvaltningen.

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

V1711-06894-70
Symtom inte tagna på allvar, inte lyssnad på

En kvinna med smärta sökte ny vårdcentral då hon flyttat. Fortsatt behandling med smärtlindring som inte hjälpte. Andra symtom tillkom. Kvinnan upplevde att läkaren inte tog hennes symtom på allvar och inte lyssnade på hennes besvär. Hon utförde heller inte föreslagen provtagning som specialist skrivit i remissvar.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare som beklagar anmälarens lidande och besvikelse. De beskriver att omhändertagandet har utgått från riktlinjer och principer för behandling utifrån symtombild och provsvar. Symtomen har varit svårbedömda och eskalerande. Beskrivning görs av remissvar från specialister med bedömning som görs utifrån remiss och journaltext utan att träffa patienten. Verksamhetschefen beskriver att ärendet diskuterats för att se om det finns saker i organisationen att förbättra. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle som i överenskommelse med anmälaren går med i avslutsbrev till vården för kännedom och ärendet avslutas därmed.

V1711-06895-70
Brister vid provtagning som fick göras om

En kvinna med flertal symtom fick remiss från vårdcentralen till specialistklinik på sjukhuset där prov, som anmälaren upplevde smärtsamt, togs för att kunna ställa rätt diagnos. När anmälaren fick tid för svar fick hon besked att de gjort fel och det inte gick att få svar. Proverna måste göras om.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef, patientområde Hematologi och patientflödeschef som beskriver händelseförloppet och att de två provtagningarna gjordes av en erfaren läkare med gott utbyte. Orsak till den upprepade provtagningen var tekniska problem på laboratoriet som ibland kan inträffa. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle som i överenskommelse med anmälaren går med i avslutsbrev till vården för kännedom och ärendet avslutas därmed.

V1711-06897-70
Komplikation efter operation

En kvinna gjorde en gynekologisk operation för några år sedan. När kvinnan sökte för andra besvär upptäcktes att fel gjorts vid operationen vilket orsakat förstoring av njuren.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare, verksamhetschef på kvinnokliniken och behandlande läkare. En eftergranskning av bilder har gjorts av röntgenläkare som ändrat slutsvaret vilket är medskickat. Utdrag ur operationsberättelsen har inkommit. De beklagar de olägenheter som anmälaren beskriver men ser inte att förstoring av njuren har orsakats av den sist gjorda operationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inget mer att tillägga och vill att ärendet avslutas.

V1711-06909-57
Ingen förklaring till nedsatt hörsel

En man var hos husläkare och distriktssköterskan hjälpte till att göra en öronspolning. Efter det har mannen nedsatt hörsel och han träffade en öron-näsa-halsläkare för att få information om orsaken till det, men han fick inga bra förklaringar.

Åtgärd: I yttrandet från öron-näsa-halsläkaren gavs ingen förklaring till mannens hörselnedsättning, men hon avsåg att fortsätta utredning med audiogram. Anmälaren är mycket nöjd med att läkaren vill fortsätta utreda hans hörselnedsättning, ärendet avslutas därmed.

V1711-06914-74
Debiterats för sonens besök

En förälder som följde med sin son till vårdcentralen fick en räkning hemskickad efter besöket. Sonen hade frikort och föräldern ställer sig frågande till varför hen ska betala för besöket då det enbart var sonen det gällde.

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

V1711-06915-49

Dåligt bemötande

Anmälaren blev dåligt bemött vid tidsbokning vid vårdcentral.

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

V1711-06920-79
Långsam hjälp på akuten

En kvinna åkte med sin mamma i hög ålder till akutmottagningen på ett akutsjukhus. Denna äldre kvinna hade besvär med kronisk lungsjukdom och hade andningssvårigheter pga. pågående infektion. Andningshjälpen dröjde ca 4 timmar och dottern fick hålla sin mamma vaken sittande under dessa timmar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Har inte skickat in skriftligt anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1711-06924-57
Rekommenderad egen träning

En kvinna har tränat länge hos sjukgymnast i primärvården, hon har fått sjukresor till bassängträning. Nu har hon blivit rekommenderad fortsatt träning i varmvattenbassäng på eget bevåg, men det är långt att gå till bassängen från bussen och hon får inte använda sitt frikort.

Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef gavs information om att anmälaren är välkommen tillbaks för gruppträning i bassäng vilket hon är mycket nöjd med. Ärendet avslutas.

V1711-06928-50
Brister i journal, bristande bemötande

En kvinna upplever att hon av sjuksköterskorna på en mottagning inte blivit bemött med empati. Kvinnan har under lång tid haft kontakt med kliniken. De gånger som kvinnan har ringt till kliniken för att få hjälp med sitt hälsotillstånd har samtalen inte noterats i journalen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas patientens upplevelse av bristande bemötande. Ärendet har diskuterats på ett gemensamt möte och sjuksköterskorna har tagit till sig av kritiken. Sjuksköterskorna har gjort bedömningen att rapportera till berörd läkare framför att journalföra telefonsamtalen. Anmälaren framför att hon är nöjd med yttrandet. Hon kan även se en skillnad i bemötandet, till det bättre, på mottagningen. Ärandet avslutas.

V1711-06930-34
Information till närstående

Mannen har synpunkter på att han vårdats inom rättspsykiatrin under en lång tid och därför borde ha släppts för länge sedan. Han anser att vården inte varit bra och vill att den ska granskas. Nu får han inte permission för att träffa sin flickvän trots beslut om öppenvård.

Åtgärd. Handläggning pågår.

V1711-06932-57
Komplikationer efter fotoperation

En kvinna genomgick en operation i ena stortån för flera veckor sedan, men hon har fortfarande problem. Först var det problem med stygnen som var mycket svåra att få bort och nu orsakar skruvarna problem. Hon är mycket missnöjd och undrar om operationen blivit rätt utförd.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare på ortopediska kliniken förklarades att skruvarna tyvärr inte kan avlägsnas innan allt har läkt fullt ut. Den kvarstående smärtan beror delvis på att det inte finns så mycket mjukdelar i området, stygn och skruvhuvuden skaver mot huden. Anmälaren har fått information om att smärtan kan dröja kvar lång tid efter operationen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-06935-75
Ändrad läkemedelsdos

En lungcancersjuk kvinna vårdas av husläkaren och smärtstillande behandling har justerats på grund av misstanke om beroende.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare och chefsjuksköterska som ger en medicinsk förklaring till handläggningen. Kvinnan har varit recidivfri i sin cancersjukdom och smärtlindringen har tidigare förskrivits av specialistkliniken på akutsjukhuset. Dessvärre har medicineringen övergått till medicin beroende. Erbjudan om avgiftning har kvinnan tackat nej till. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1711-06936-74
Bristande uppföljning och behandling av armfraktur

En mamma har funderingar kring vårdens uppföljning av sonens armfraktur. En sjukgymnast ska vara bekymrad över att armen inte går att räta ut och de har fått höra att det är omöjligt att få ytterligare en bedömning av en ortoped. Mamman önskar att processen granskas.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte avhörts avslutas ärendet.

V1711-06939-69
Bristande behandling och kommunikation

En kvinna upplevde bristande kontinuitet och utebliven vårdplanering vid en psykiatrisk mottagning. Trots att kvinnan länge efterfrågat detta har återkoppling från mottagningen inte skett. Inte heller när det gäller akuta frågor rörande förändrad medicinering har mottagningen återkopplat.

Åtgärd: Då kompletterande skrivelse inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-06940-75
Läkemedelsbiverkan, diagnos

En kvinna har vårdats på specialistklinik för benskörhet och önskar en förklaring till läkemedelsbehandlingen och biverkningarna hon fått.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att den kutrygghet kvinnan upplever sig ha fått efter påbörjad medicinering inte bedöms som läkemedelsbiverkan. På röntgenbilder som togs innan påbörjad läkemedelsbehandling såg förändringar som torde ha funnits långt innan behandlingen påbörjades. Kutryggheten har sannolikt annan orsak än osteoporos. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon bytt vårdgivare. Ärendet avslutas.

V1711-06941-75
Felmedicinerad

En kvinna med sköldkörtelsjukdom har vårdats och medicinerats av husläkaren. Kvinnan har efterfrågat remiss till specialist men nekats. I samband med byte av läkare framkom att hon felmedicinerats i åtta år. Hon önskar en förklaring och ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att all läkemedelsbehandling har skett i samförstånd med endokrinologisk klinik på akutsjukhus. Symtomen och medicineringen har tagits på största allvar. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1711-06960-69
Fick blodförgiftning efter undersökning

En man som genomgick en urologisk undersökning vid en specialistmottagning drabbades efteråt av kraftig urinvägsinfektion och bakterier i blodet. Han blev inlagd för vård vid akutsjukhus i fyra dagar.

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

V1711-06963-49
Bemötande och fakturering

Anmälaren hade synpunkter på läkarens uppträdande och kostnaden för vårdtillfället vid akutsjukhuset. Anmälaren led av biverkningar av medicinska preparat. Hon tog upp detta med läkaren. Läkaren ska då enligt anmälaren ha höjt rösten och sagt att han inte tänkte befatta sig med medicineringen. Dessutom fick anmälaren tre stycken fakturor.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienter vid mottagningen som regel träffar ett smärtteam, i yttrandet beklagades att det brustit i informationen om detta. I yttrandet beklagades upplevelsen hos anmälaren vid besöket och det redogjordes för faktureringen. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att hon fortfarande ansåg att hon var feldebiterad. Ärendet avslutas.

V1711-06964-49
Synpunkter på operation

Anmälaren hade en godartad tumör. Operation genomfördes. Enligt anmälaren var operationen inte tillräckligt omfattande och eftervården var bristfällig. Anmälaren fick komplikationer som inte omhändertogs. Tumören var kvar och växte. Komplikationerna tilltog. Anmälaren har genomgått två ytterligare operationer med större omfattning än den första operationen. Tumören är borta men anmälaren lider av följderna av operationen.

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

V1711-06966-69
Många olika läkare och bristande remisshantering

En kvinna fick träffa en ny läkare varje gång hon kom på läkarbesök till en vårdcentral. När hon frågat varför har hon fått till svar att läkarna slutat. Kvinnan menar att det är jobbigt att behöva börja om från början varje gång när hon ska berätta om sina problem. Kvinnan har också väntat i flera månader på psykiatrisk kontakt, men remissen har inte skickats iväg. Kvinnan tycker att hon mår sämre av vårdcentralens agerande och tycker inte att någon tar ansvar.

Åtgärd: Yttrande inkom från chef vid vårdcentralen. Hon förklarade att man haft en mycket bekymmersam situation med läkarbemanningen under en tid men att vårdcentralen nu hade betydligt mindre frånvaro och att nyrekryterade läkare var på väg in i verksamheten. Hon beklagade att anmälaren drabbats och arbetade för att det inte ska upprepas. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1711-06969-69
Ifrågasätter orosanmälan

En man hade synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning skrev en orosanmälan till socialtjänsten. Läkaren hade aldrig träffat mannen men utgick från journalanteckningar när han skrev orosanmälan. Mannen menar att läkarens agerande gjorde att hans barn omhändertogs. Mannen yrkar skadestånd för det som skett.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkare. Han menade att det framgick i anmälan att det var helt korrekt av läkaren att göra detta och något som han var skyldig att utföra som en del av sin tjänsteutövning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är missnöjd med det och att det inte är korrekt, han har dock inte inkommit med skriftligt genmäle inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1711-06970-72
Bristande utredning

En man hade symtom som viktnedgång och kräkningar. Han sökte till en specialistläkarmottagning men trots omfattande provtagning och undersökningar

kunde man inte finna rätt diagnos. Han fick senare diagnosticerat en sjukdom med brist på livsviktiga hormoner.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkaren som beskrev att omedelbar utredning initierades med blodprov och olika röntgenundersökningar, som alla utföll normala. I utredningen hade man också undersökt för den hormonbristsjukdom mannen senare fick diagnos för, men inte hittat provsvar som skulle indikera att mannen drabbats av hormonbristsjukdomen. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-06993-49
Försenade intyg, brister i samverkan

Enligt anmälaren är den psykiatriska mottagningen alltför ofta sen med att leverera intyg, dessutom har den svårt att erbjuda besökstider som passar anmälarens arbetstider.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att verksamheten ser över möjligheterna att kunna erbjuda besökstider efter kontorstid. Vidare framgick att en inhyrd läkare skrev ut ett alltför fylligt intyg, där fler uppgifter än dem som arbetsgivaren behöver ta del av fanns, detta ledde till försening av intyg eftersom vårdgivaren bytte ut det fylligare intyget mot ett intyg med färre uppgifter. Enligt yttrandet ska vårdgivaren se över rutinerna för introduktion av inhyrda läkare. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att intyget med alltför många uppgifter orsakade befogad oro och psykiskt lidande då det uppstod risk för uppsägning från arbetsgivarens sida. Han framförde även vikten av att riktlinjer gällande intyg följs i fortsättningen vid mottagningen och att mottagningen erbjuder tider som passar patienter som förvärvsarbetar. Detta för att undvika att redan svåra situationer förvärras. Ärendet avslutas.

V1711-06995-79
Utebliven operation

En man har inte fått hjälp med en fotoperation där han behöver bli remitterad till ett annat landsting. Han har inhämtat en second opinion och skickat brev till ortopediska mottagningen på ett akutsjukhus. Han har inte fått något svar eller blivit kontaktat tillbaka på över två månader.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anmälaren kommer enligt akutsjukhusets patientvägledare fortsätta kommunicera direkt med sjukhuset vilket är det bästa. Anmälarens vidare remittering har ordnats av sjukhuset efter en kompletterad röntgenundersökning som ska göras på akutsjukhuset. Ärendet avslutas.

V1711-06998-57
Komplikationer efter hjärtoperation

En man genomgick en hjärtoperation på akutsjukhus för flera år sedan, han har kvarstående symtom och är bekymrad över dessa. Mannen har överrapporterats från sjukhusets hjärtklinik till sin vårdcentral och fått information om att vissa prover måste följas upp. Men husläkaren nonchalerar mannens önskemål om uppföljning och förnekar att någon överrapportering finns från sjukhusets sida.

Åtgärd: I yttrandet från den patientansvariga läkaren gavs en medicinsk bakgrund, mannens oro för sin hälsa är inte befogad då inga prover är avvikande. Men han kommer att få stöd på vårdcentralen för sin oro. Anmälaren har fått svaret översatt till sitt hemlands språk, han har inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.

V1711-07002-74
Blivit slussade runt i vården, ingen tar ansvar

En mamma uppger att ingen läkare vill ta ansvar för dotterns vård och att de har blivit slussade runt mellan olika vårdgivare.

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

V1711-07004-75
Fel medicin och fel diagnos

En kvinna uppfattar att husläkaren felmedicinerar mot fel diagnos. Kvinnan har astma och hudutslag.

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

V1711-07005-49
Avvisade sjukt barn m. m.

Enligt anmälaren fick han vänta i nästan en timme i telefonkö till närakutmottagning. När han väl kom fram la personalen på telefonluren utan att inleda samtal. Det gällde sjukt barn och i senare kontakt avvisade akutmottagningen familjen, den ville inte boka in det sjuka barnet för en läkartid.

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

V1711-07006-34
Vård uteblir

En man har synpunkter på att han inte får någon behandling vid en psykiatrisk mottagning. Han har ingen vårdplan, träffat flera olika läkare och haft sporadisk kontakt med sjuksköterska eller skötare. Mannen har blivit lovad en terapeutisk behandling och har väntat i ungefär 4 år.

Åtgärd: Ärendet avslutas i i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1711-07034-79
Felaktig operation

Ett litet barn genomgick en ögonoperation och han kan inte se någonting efteråt med det opererade ögat.

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

V1711-07043-57
Lång väntetid för besök till neurolog

En kvinna med tilltagande förvirringstillstånd remitterades till neurolog på akutsjukhus för utredning. Nu har hon väntat i mer än 6 månader på ett första besök och kvinnans dotter tycker inte det är acceptabelt.

Åtgärd: I yttrande från överläkare på neurologiska kliniken beklagades djupt den långa väntetiden som blev närmare sex månader innan anmälaren kallades till läkarbesök. Den omorganisation som nu genomförs på akutsjukhuset kommer att förbättra tillgängligheten till neurolog och neurokirurg vilket framöver kommer att innebära lättnader för nya patienter. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-07046-50
Nekad vård

En kvinna som sökt psykiatrisk akutvård har blivit nekad vård. Vården har uttryckt att hon inte kommer att bli bättre med inläggning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att utvärdering av den vård som patienten har fått, i form av läkemedel och inläggning, inte har varit gynnat hennes rehabilitering. Av denna anledning har man bedömt att ytterligare insatser inte är henne till gagn. Ärendet avslutas.

V1711-07067-34
Tillgänglighet till läkare/behandling

En kvinna har synpunkter på dåligt tillgänglighet till läkare på en psykiatrisk mottagning samt att hon inte får behandling av psykolog.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren, som skulle komplettera en skrivelse, inte återkommit.

V1711-07069-57
Nekades sjukresa på hemväg från akutsjukhus

En kvinna nekades sjukresa i samband med utskrivning från akutsjukhuset vilket hon ifrågasätter.

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

V1711-07074-70
Bemötande och behandling av litet barn

Ett litet barn sökte barnakutmottagning då barnet hade stoppat in något i näsan och hade feber. Hänvisning gjordes till vuxenakutmottagning och specialist. Bemötandet och behandling upplevdes som otrevligt och hårdhänt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef som ber familjen om ursäkt för att de inte upplevt sig väl bemötta av läkare inom öron-näsa och hals på akutmottagningen. Han har läst journalanteckning från vårdtillfället men kan inte se några brister gällande den medicinska behandlingen. Det förlopp som anmälaren beskriver är inte acceptabelt och patientområdeschefen ska ta upp detta med aktuell läkare (som inte varit i tjänst och därför inte kunnat uttala sig). Anmälaren har tagit del av yttrandet och han vill inte att detta ska hända något barn igen. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet med detta tillägg i avslutsskrivelsen.

V1711-07075-72
Brister i utredning, diagnos missades

En man sökte vårdcentralen för viktnedgång och allmänt sämre hälsotillstånd. Man tog prover men missade diagnosen, som senare visade sig vara en sjukdom där brist på viktiga hormoner gjorde att mannen mådde så dåligt.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som bedömde att mannen hade irriterad tarm. Blodproverna hade sett bra ut men mannen vidareremitterades till en specialistläkare för sina kliniska symptom och hade därefter inte återkommit till vårdcentralen. Mannen fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07076-49
Oriktiga journalanteckningar

Anmälaren anser att det finns oriktiga journalanteckningar vid akutsjukhuset.

Åtgärd: Handläggningen visade att ärendet bör avgöras av berörd tillsynsmyndighet då anmälare och vårdinrättning har olika uppfattningar. Ärendet avslutas.

V1711-07077-72
För tidig utskrivning och bristande bemötande

En kvinna med cancer vårdades på sjukhuset och skrevs hastigt ut mot sin vilja. Efter några timmar i hemmet blev hon så svag och dålig att anhöriga tog tillbaka henne till akutsjukhuset. I samband med läkarundersökningen frågade läkaren de anhöriga om vad som hänt. När dottern berättade om förloppet började läkaren sucka, skruva på sig och himla med ögonen. Sedan sa han att hon berättade ett för långt förlopp. Dottern undrade hur han kunde säga så när han själv hade begärt att hon skulle berätta. Under hela natten på akutmottagningen ignorerade sedan läkaren dottern.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från funktionsenhetschefen som hade talat med den berörde läkaren och båda beklagade djupt den obehagliga upplevelsen som beskrevs. Verksamheten skulle snarast anordna ett seminarium om kommunikation och bemötande i olika slags situationer. Dottern fick ta del av yttrandet och hade inga ytterligare kommentarer. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07088-69
Märkligt uttalande från läkare angående utredning

En kvinna bemöttes märkligt och lite nedlåtande när hon vid ett läkarbesök undrade om hon hade en viss sjukdom. Kvinnans väninna som hör av sig till förvaltningen menar att läkaren talade maktspråk och att kvinnan blev än oroligare och ledsen över läkarens kommentar.

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

V1711-07089-75
Antibiotika utan diagnos, bemötande

En kvinna med halsont sökte vård hos husläkaren som utan undersökning bedömde att hon hade halsfluss. Inget svalgprov togs och hon förskrevs antibiotika. Läkaren ägnade större delen av tiden till att ställa frågor om hennes yrke.

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

V1711-07092-79
Frågor om vård och dödsfall

Syskon har funderingar och frågor kring pappans vård och dödsfall. Mannens familj har undringar över varför en sårinfektion i en tå till slut ledde till en benamputation.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från ett akutsjukhus. Klagomålet riktar sig på delproblemoklarheter med mannens vård och behandling. I yttrandet beskrivs mannens svåra hälsotillstånd med svår hjärtsvikt, vätska i bukhålan och diabetes mellitus. Mannen hade etablerad kontakt med avancerad sjukvård i hemmet. När mannen sökte vård på akutmottagningen var det av anledning av svampinfektion i blodet och i samband med detta noterades sår i vänster stortå. Bedömning av kärlkirurgen gjordes som ansåg att ingrepp på tån för riskfyllt med tanke på patientens övriga sjukdomar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har beslutat att göra anmälan till (IVO) inspektion av vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1711-07093-79
Frågor om vård och dödsfall

En man hade avlidit efter amputation av hans ben på ett annat sjukhus . Mannens barn och dödsboägaren som är mamma till barnen har frågor om personens vård och dödsfall.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare. Patientsäkerhetssamordnare svarar att det inte finns några vårdtillfällen registrerade som är relaterade till anmälan. Anmälaren har inte klar bild på vilka ställen mannen vårdades. Anmälaren som är mamma till den avlidne mannen har inte hört av sig för ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

V1711-07094-79
Frågor om vård

En man hade avlidit. Mannens barn och dödsboägaren som är mamma till barnen har frågor om mannens vård och dödsfall. Mannen som hade avlidit hade enligt barnen och barnens mamma sökt vård flertal gånger för hans tå. I senare skede amputeras hela benet.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från verksamhetschefen som inhämtade yttrande från chefsläkaren på en geriatrisk avdelning . Anmälaren som är mamma till den avlidne mannen har inte hört av sig för ytterligare synpunkter. Den geriatriska avdelningen tog hand om eftervården inte tiden före amputationen av benet. Ärendet avslutas.

V1711-07104-69
Lång väntetid och bristande remisshantering

En kvinna som en tid upplevt neurologiska besvär blev remitterad från vårdcentral till akutsjukhus med akut remiss för röntgenundersökning. På akutmottagningen fick hon vänta i nio timmar innan hon, på natten, fick beskedet att det inte fanns någon läkare tillgänglig och att det fanns många sjukare än patienter än hon där. Hon fick också veta att ny remiss behövdes om hon ville återkomma dagen därpå. Kvinnan lyckades dagen efter bli inlagd, röntgenundersökt och därefter opererad på grund av tumör. Hon menar att akutmottagningen är en risk för patientsäkerheten och tycker att dess organisation bör ses över. Hon önskar också en ökad respekt för akuta remisser från primärvården och en granskning av vårdpersonalens utbildning i alla led.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefen för akutmottagningen. Hon bad om ursäkt för den långa väntetiden och det dåliga bemötandet och meddelade att hon skulle återkoppla till berörd personal som var inblandad i händelsen. Hon informerade också om att hon svarat anmälaren direkt på ett e-postmeddelande som denna skickat till henne. Chefen förklarade att det sedan ett par månader tillbaka, efter anmälarens besök, är läkare anställda inom området akut som handlägger patienter som bedöms ha en ortopedisk sökorsak. Tidigare var det läkare från ortopedkliniken som ansvarade för läkarbedömning under den tid på dygnet då anmälaren var där. Den nya ordningen har minskat risken för långa väntetider, vilka berodde på att ortopedjouren kunde stå upptagen med traumapatienter eller operation. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon i denna situation klarat sig på sina förvärvade yrkeskunskaper men hon tänker på de patienter som inte har dessa eller orken och att hon tycker att vården i dag är mycket bristfällig. Ärendet avslutas.

V1711-07106-79
Bedömning av en felställd tand

En ung kvinna som är i tonåren har en synlig felställd tand som tandläkaren har låtit vara och har sagt att den kommer att rätta till sig på sikt. Hon fick remiss till specialist för bedömning men den som gjorde bedömningen var en vanlig tandläkare. Föräldrarna fick besked att tanden inte skulle åtgärdas och det var kosmetiskt.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från folktandvårdschefen. Anmälaren har hört av sig och önskar att vi avslutar ärendet eftersom tandreglerings åtgärd har löst sig och

dottern har kallats för nya undersökningar och åtgärder kommer att göras. Ärendet avslutas.

V1711-07123-69
Felaktig bedömning och behandling

En man som uppsökte husläkare på grund av smärta i bröstet rekommenderades att lägga om sin livsstil för att sänka kolesterolvärdet. Läkaren förklarade att om han inte gjorde något åt detta skulle mannen drabbas av hjärtinfarkt innan han fyllt 40. Mannen förändrade då helt sin kosthållning och motionerade mer än tidigare. Bröstsmärtorna kvarstod dock och mannen hade oro och ångest över det läkaren sagt. Vid ett återbesök informerade läkaren om att kolesterolet sänkts. Mannen besökte dock en annan läkare och fick då veta att kolesterolet inte varit högt från början och inte heller hade förändrats av den ändrade livsstilen. Istället handlade bröstsmärtorna om värk i musklerna. Mannen tycker att han utsatts för oro och ångest i onödan och vill inte att det ska upprepas.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1711-07124-50
Felaktigt intyg

En man har av sig husläkare fått ett läkarintyg till Försäkringskassan, när utlåtanden har efterfrågats.

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

V1711-07125-75
Nekades nytt recept

En kvinna med ryggsmärtor nekades nytt recept på smärtstillande läkemedel av en ny husläkare på vårdcentralen. Hon uppmanades att komma på läkarbesök för bedömning.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1711-07126-79
Fel typ av hjälpmedel

En äldre kvinna hade svårt att röra på sig i sin lägenhet pga. av åldern och att hon hade kraftigt ont i sin axel. Hon påtalade flertal gånger att hon behöver en lättare rollator till sin lägenhet som hon orkade röra på utan att mattorna hasades framför rollatorn som hon hade i sin lägenhet. Hon skulle få en ny lättare rollator i december men vill påpeka att tiden är allt för lång för henne att vänta. Hon har kontaktat vårdcentralen, 1177 som har försökt hjälpa henne med ärendet.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivarens chefsläkare som inhämtade yttrande från rehabiliteringsenhetens verksamhetschef. Anmälaren har inte framfört ytterligare synpunkter inom angiven tid. Vårdgivaren har analyserat händelsen och gjort avvikelserapport hos leverantören av rollatorn. Leverantören hade missat beställningen och orsakade förseningen. Ärendet avslutas.

V1711-07127-74
Bristande information om rehabilitering

En mamma tycker det är anmärkningsvärt att hennes dotter inte blev informerad eller remitterad till sjukgymnastik av en läkare på vårdcentralen efter en skada.

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

V1711-07131-75
Medicin och hjälpmedel till utlandet

En man med insulinbehandlad diabetes skall flytta utomlands i två år och undrar om han kan rekvirera diabeteshjälpmedel kostnadsfritt under dessa år.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att läkemedelsförmånerna gäller för de som är bosatta i Sverige eller i annat EU- land. Om mannen kommer vara bosatt i Sverige i formell mening torde svenska läkemedelsförmåner gälla. SLL skickar inte läkemedel utomlands och recept kan inte förskrivas för mer än ett år. Insulin har begränsad hållbarhet och måste kylförvaras varför det är komplicerat att transportera och förvara det själv. Anmälaren är nöjd med informationen, ärendet avslutas.

V1711-07133-75
Sänkt läkemedelsdos

En kvinna med sköldkörtelsjukdom medicinerades av husläkaren och i samband med dossänkning gjordes en allt för hastig nedtrappning. Kvinnan blev sjuk.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som instämmer i kvinnans synpunkter. Aktuellt preparat bör trappas upp och trappas ned och sköldkörtelvärdena måste följas kontinuerligt. All behandling skall utgå från Socialstyrelsens riktlinjer och VISS, ett medicinskt och administrativt stöd för primärvården. Samtliga i läkargruppen är informerade om anmälan för att liknade händelser inte skall inträffa igen. Anmälaren har tagit del av svaret men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1711-07139-34
Övergrepp av psykolog

En kvinna som var inlagd på akutsjukhus och hade svåra psykiska problem, med bland annat självskadebeteende, fick träffa en psykolog för terapi. Enligt kvinnan inledde denne psykolog ett förhållande med henne under tiden. Kvinnan tycker att allting blev fel och vill ha upprättelse.

Åtgärd: Chefsöverläkare uppger att det kvinnan beskriver är fullständigt oacceptabelt. Anklagelserna tas på största allvar och en utredning har inletts för att försöka förstå vad som har hänt. Det faktum att psykologen avslutat sin anställning 2014 medför svårigheter när det gäller att få fram den fullständiga bilden av vad som hänt och hur det kunde hända. Vårdgivaren kommer att göra sitt yttersta för att försöka klarlägga händelseförloppet och därefter vidta åtgärder så att något liknade aldrig ska kunna upprepas i framtiden. Som ett led i utredningen och för att

få ytterligare information inbjuds kvinnan till ett möte med vårdgivaren. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är tacksam för att vårdgivaren tagit händelsen på största allvar trots att det gått en tid sedan det hände. Hon vill gärna träffa företrädare för vården. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07146-68
Fick inte antibiotika mot tandinfektion

En man som hade svår värk i en visdomstand kontaktade tandvårdskliniken för att få antibiotika innan utdragning av tanden. Han blev då kallad på undersökning och man ville avvakta ett par dagar samt ordinerade sköljning med antibakteriellt medel. Dock gick inte infektionen eller smärtan ned, och när mannen återigen kontaktade kliniken för att få antibiotika blev han uppmanad att komma tillbaka på ännu en undersökning, och han har svårt att förstå varför. Mannen har försökt få kontakt med klinikchefen men inte lyckats.

Åtgärd: Då anmälaren efter flera kontaktuppmaningar inte återkommit, avslutas ärendet.

V1711-07147-72
Känner inte att han får optimal hjälp från vården

Under en tid för några år sedan skrevs mannen in och ut mellan sjukhuset och hemmet på grund av flera olika sjukdomar. Mannen upplever att han fortfarande inte har fått den hjälp han behöver för att fungera normalt.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetscheferna från ortopediska och medicinska klinikerna. Båda beklagade mannens upplevelse av missnöjet med den erhållna vården men tyckte att de beskrivna besvären var oklara och svåra att bemöta. Mannen välkomnades att boka ett möte med de båda verksamhetscheferna för att grundligt kunna gå igenom mannens problematik. Mannen fick också ta del av yttrandet och berättade att han varit på sjukhuset och fått vård flera gånger men inte varit på det erbjudna mötet. Han tycker fortfarande att han har besvär som han inte riktigt fått hjälp med. Förvaltningen påminner om att han har möjlighet att kontakta verksamhetscheferna igen för att genomföra detta möte. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1711-07174-49
Missuppfattning gav fel diagnos

Enligt anmälaren missuppfattade läkaren anmälarens berättelse om sin sjukdomshistoria, detta ledde till fel diagnos och körförbud.

Åtgärd: Under handläggningstiden meddelade vårdgivaren att den genomfört journaländringar och anmälaren var därmed nöjd. Ärendet avslutas.

V1711-07175-70
Bemötande och behandling på akutmottagning

En kvinna med multisjukdomar som är under behandling åkte till akutmottagning på inrådan av 1177. Vid andra besöket fick hon ett tråkigt bemötande och brister i behandling.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare, verksamhetschef på akutkliniken, patientsäkerhetsläkare på medicinkliniken. Verksamhetschefen beklagar anmälarens upplevelse av bemötandet och kommer att återkoppla till personalen. Etik- och bemötandefrågor kommer att lyftas på personalmöte med denna berättelse i avidentifierad form. Patientsäkerhetsläkare beskriver den medicinska handläggningen med undersökning och provsvar.
Anmälaren har delgivits yttrandet och vid telefonkontakt överenskommer vi om att ärendet avslutas.

V1711-07176-75
Nekades sömnmedicin

En husläkare nekade en kvinna recept på sömnmedicin. Kvinnan blev besviken då hon varit patient på vårdcentralen under flera år och hennes ordinarie husläkare var tillfälligt ledig.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar missförståndet. Aktuell produkt är en narkotikaklassad medicin och då kollegan inte kände patienten sedan tidigare och medicinen inte rekommenderas för långtidsbehandling vid kvinnans diagnos krävdes ett läkarbesök. Syftet var att föra en diskussion kring behandlingsstrategin och ställningstagande innan ett recept eventuellt kunde utfärdas. Kvinnan bokades för ett besök men valde att inte komma. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1711-07179-68
Borde ha fått tandreglering som barn

En kvinna som nyligen besökt en tandläkare i Tyskland där hon numera är bosatt, fick informationen att hennes bettproblem går tillbaka till att hon inte behandlats med tandställning när hon var ung. Kvinnan är upprörd över detta och att hon nu kommer att behöva betala stora summor för att få till en balans i bettet.

Åtgärd: Då anmälaren efter flera kontaktuppmaningar inte återkommit, avslutas ärendet.

V1711-07206-49
Brister i uppföljning

Anmälaren påtalade brister i uppföljning av operation vid vårdcentral. Regelbundet besökte anmälaren vårdcentralen för uppföljning av sårläkningen. Det visade sig senare att det utvecklats en infektion utan att personalen vid vårdcentralen observerat detta.

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

V1711-07211-69
Smärtor och problem efter undersökning

En man som genomgick en undersökning, en provtagning av ryggvätska, vid en akutmottagning på ett akutsjukhus har två år efteråt fortfarande problem. Provtagningen misslyckades två gånger när en läkare försökte utföra den men

kunde sedan utföras av en annan läkare. Mannen tror att en nerv skadades, han har efteråt haft smärtor, begränsad rörlighet och svårighet att kissa. Sjukgymnastik och läkemedel har inte haft effekt. Mannen tycker att han utsattes för ett experiment och att han var försökskanin. Han fick heller inte information om riskerna som fanns med undersökningen. Mannen vill ha en förklaring kring det han drabbats av och undrar hur hans framtid ser ut.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare tillika verksamhetschef för berörd klinik. Han beskrev varför provtagningen utfördes och menade att det inte är ovanligt, men inte heller önskvärt, att det ska behövas flera försök, men att det är av största vikt att försöka genomföra undersökningen för att utesluta allvarlig sjukdom. Anmälaren fick skriftlig och muntlig information om provet enligt rutin. Chefen förklarade också att anmälaren återkommit ett flertal gånger till sjukhuset och att han då utretts för de besvär han beskrivit. Verksamhetschefen menade att om anmälaren önskade så var han välkommen på ett återbesök för att se om det finns något mottagningen kan hjälpa honom med ytterligare och om det finns någon utredning som kan påvisa någon skada som är åtgärdbar. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle viket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1711-07219-79
Anhöriga kontaktades inte

En äldre kvinna kollapsade och kördes med ambulans till en akutmottagning på akutsjukhus. Väntan blev 6,5 timmar på akutmottagningen och inga anhöriga kontaktades som anmälaren hade önskat sig.

Åtgärd: Det har inte gått att få kontakt med anmälaren inom 1 månad för mer information. Ärendet avslutas.

V1711-07231-72
Fick ligga i sin egen avföring

En kvinna var på en akutmottagning och hade drabbats av en komplikation efter en operation. När hon låg och väntade på en brits talade hon om att hon troligtvis skulle bajsa på sig om man inte åtgärdade hennes operationskomplikation. Efter tarmtömningen fick hon sin egen avföring över hela sig. Hon var tvungen att påkalla personalens uppmärksamhet genom att skrika eftersom det inte fanns någon larmknapp.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från funktionsområdeschefen som beskrev läkarnas akuta åtgärd efter att kvinnan kommit till dem. Det fanns inte någon indikation för akut operation utan bedömningen blev att kvinnan skulle få vänta på en elektiv operation. Funktionsområdeschefen menade vidare att akutmottagningens medicinska handläggning ska också ha som målsättning att patienterna känner sig väl bemötta och omhändertagna. Funktionsområdeschefen medgav att i detta avseende hade verksamheten brustit genom att inte ge patienten tillgång till en larmknapp samt att inte få en stomipåse bytt. Han tog till sig kritiken och återkopplade händelsen till personalen på akutmottagningen. Kvinnan fick också ta del av yttrandet och är nöjd med att verksamheten tagit till sig hennes synpunkter och återkopplat till de ansvariga i personalgruppen. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1711-07241-70
Önskar ersättning för utförd behandling

En kvinna med hudsjukdom önskar ersättning för utförd behandling av huden som varit kostsam. Information gavs om kostnad för behandling i samband med besöket hos specialist.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på specialistkliniken som informerar om att behandling med intensivt pulsat ljus (IPL) inte ingår i landstingsfinansierad vård. Patienten kan få behandlingen på den privata mottagningen men får betala själv.
Anmälaren har tagit del av yttrandet och är besviken då behandlingen inte är kosmetisk men förstår svaret och vill att ärendet avslutas.

V1711-07252-70
Nekas behandling då partner ska göra ingrepp

En kvinna fick inte påbörja provrörsbefruktning då sambo ska genomgå operation.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef Reproduktions-medicin som beskriver att i deras riktlinjer står att föräldrarna förväntas ta hand om barnet under hela dess uppväxt och därför behandlar de inte par med landstingsfinansierad IVF om någon av parterna har pågående utredning för cancer eller cancerbehandling. Det går inte att söka behandling både som par och ensamstående samtidigt och vid utredning av ensamstående görs en särskild utredning med fler besök och längre kötid för behandling. Hon beklagar att behandlingen blivit fördröjd. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon önskar att vården ser över rutinerna och tar hänsyn till enskilda fall. Hade vården varit mer flexibel hade behandlingen kunnat påbörjas lite tidigare enligt anmälaren som med detta tillägg vill att ärendet avslutas.

V1711-07255-57
Bristfällig undersökning på akutmottagning

En man åkte till akutmottagningen med kraftig knäsmärta och blev snabbt undersökt av en läkare. Hon remitterade till röntgenundersökning där inget avvikande kunde konstateras. Läkaren gav då förhållningsorder om rehabilitering under några månader med långsamt stegrande belastning. Tre dagar senare var anmälaren återställd i knät och han ifrågasätter läkarens undersökning.

Åtgärd: I yttrandet från ortoped gavs en bakgrund till de rekommendationer hon gav anmälaren i samband med besöket. Undersökningen av knät genomfördes enligt de rutiner och medicinska riktlinjer mottagningen har. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-07261-49
Missad diagnos

Anmälaren undrade hur specialistläkaren kunde missa att informera om att anmälaren hade en större tumör vilket röntgenläkaren redogjort för i remissvar. Anmälaren fick bara information om en mindre tumör. Dessutom tog det, enligt anmälaren, lång tid för specialistläkaren att upprätta remiss för undersökning med röntgen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare redogjordes för omhändertagandet, undersökningar och remitteringar. Enligt yttrandet orsakade berörd läkare inte

förseningar i undersökningar och remitteringar. Inte heller begicks några misstag när det gäller att identifiera och informera om tumör med cancerrisk. Anmälaren tog del av svaret. Anmälaren tog del av svaret. Han framförde på nytt sin uppfattning att vårdgivarens utredning drog ut alltför mycket i tid. Ärendet avslutas.

V1711-07263-79
Otydlig kallelse från ögonkliniken

En kvinna fick en kallelse från en ögonklinik och hon tyckte att det som stod i kallelsen var otydligt. Hon hade tagit upp sina synpunkter med klinikens bokning vid första kallelsen men inga ändring hade gjorts och anmälaren kunde inte få någon förklarning vilken mottagning kallelsen var till. Det gick inte tolka texten i kallelsen eftersom den innehöll endast förkortningar på läkarens namn och klinik.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets sektionschef. Anmälaren har inte återkommit för ytterligare synpunkter. Vårdgivaren har tagit till sig kritiken och åtgärdat felaktigheterna med kallelseinformation till patienter och personalen har informerats. Ärendet avslutas.

V1711-07274-74
Olämpliga kommentarer av allmänläkare

En kvinna som träffade en läkare på en vårdcentral har upplevt ett dåligt bemötande. Läkaren ska ha sagt och frågat henne ogenomtänkta och förminskande frågor kring allvarliga saker som har inträffat i kvinnans liv. Hon anser att läkaren hanterade situationen dåligt och besöket kändes inte alls bra.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaning inte avhörts avslutas ärendet.

V1711-07275-49
Bristfälliga undersökningar

Enligt anmälaren har undersökningarna vid primärvården varit bristfälliga.

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

V1711-07277-49
Bensår som inte läks

Anmälaren skrev om bensår som inte läktes trots långvarig behandling.

Åtgärd: Förvaltningen försökte upprätta kontakt med anmälaren via telefon och mail, men anmälaren hörde inte av sig. I brev till anmälaren gav förvaltningen information om att den inte gör medicinska bedömningar. Ärendet avslutas.

V1711-07281-72
Lång väntetid på telefontid, svårt nå mottagningen

En kvinna blev inte uppringd av läkare på sjukhusets specialistmottagning på utlovad telefontid för provsvar. Mottagningen och läkaren är svåra att nå och kvinnan får ingen återkoppling.

Åtgärd: Patientområdeschefen inkom med yttrande där hon beklagade att kvinnan inte blivit kallad till återbesök och att hon inte blivit uppringd i tid på planerade telefontider. Verksamheten arbetar med att komma ikapp de återbesök som försenats men man har genomgått en stor omorganisation och dessutom flyttat till andra lokaler. Patientområdeschefen medgav att patientarbetet blivit lidande på grund av detta, men var tacksam över att kvinnan beskrivit problemen så att verksamheten kan fortsätta sitt arbete med tillgänglighet. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07295-74
Dåligt bemött av läkare

En anmälare har upplevt ett bristfälligt bemötande av en vikarierande läkare på en vårdcentral.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet.

V1711-07302-72
Komplikationer efter bortopererande av cysta

En man genomgick en operation för borttagande av cysta på ett känsligt ställe. Operationssåret läkte inte korrekt och orsakade infektion. Mannen opererades på nytt och det lyckades inte denna gång heller. Nu ska läkaren genomföra en tredje operation. Mannen är mycket besviken och anser att det inte finns någon garanti för att läkaren ska lyckas den här gången heller.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då han inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-07303-50
Bruten sekretess

En gynekolog brast i sekretessen. Gynekologen ringde upp patientens sambo, på sambons begäran och berättade vilka mediciner som förskrivits. Kvinnan hade inte gett sitt samtycke.

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

V1711-07323-57
Otrevligt bemötande vid tidsbokning

En kvinna upplevde ett ifrågasättande och nonchalant bemötande när hon försökte boka tid till sin husläkare. Sjuksköterskan ställde många frågor om hälsotillståndet. Dessa ville hon helst diskutera med sin läkare.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef gavs förklaring till de riktlinjer om rådgivning och tidsbokning som mottagningen har. Anmälarens önskemål vid tidsbokningen gällde utskrivning av läkemedel som är starkt beroendeframkallande och där det finns en restriktivitet mot att skriva ut över telefon. Att anmälaren

upplevt ett negativt bemötande beklagas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-07324-50
Kvinna avklädd naken av manlig personal

En kvinna ombands av en manlig sjuksköterska att klä av sig naken inför en undersökning med röntgen. Då kvinnan hade mycket värk och inte kunde böja sig ner, klädde sjuksköterskan av henne kläderna, inklusive trosorna. Kvinnan fick sedan ligga naken på en brists, med endast en filt, innan hon transporterades genom korridorerna av en annan manlig personal. När kvinnan kom till röntgenavdelningen ifrågasatte hon om hon var tvungen att vara naken och varför hon inte fått en rock. En avvikelserapport skrevs då kvinnan absolut inte skulle vara naken och den manliga sjuksköterskan vidtalades. Kvinnan kände sig mycket utelämnad och utnyttjad i en redan sårbar situation.

Åtgärd: I inhämtade yttranden från chefläkare och verksamhetschef framförs beklagan över det inträffade. Berörd sjuksköterska var anställd av ett bemanningsföretag och kommer, på grund av händelsen, inte att anlitas igen. Bemanningsföretaget har informerats. Händelsen kommer att lyftas i hela medarbetargruppen på kliniken samt på kommande omvårdnadsmöten. Patienten har blivit uppringd av verksamhetschefen. Även berörd sjuksköterska har yttrat sig. Patienten och sjuksköterskan har dock inte samma uppfattning om händelsen. Sjuksköterskan har muntligen bett patienten och patientens make om ursäkt samt fått redogöra för händelsen inför tre chefer. Ärendet avslutas med att översändas till Inspektionen för vård och omsorg.

V1711-07326-49
Otillräcklig undersökning

Anmälaren har under längre tid lidit av värk. Han anser att undersökningarna vid akutsjukhuset varit otillräckliga, han saknar remittering till undersökning med röntgen.

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

V1711-07338-49
Ändrade tid utan att informera patienten

Vårdcentralen ändrade läkartid utan att informera patienten. Patienten anlände till vårdcentralen med färdtjänst, men fick återvända hem utan att ha träffat läkare.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren ersatte anmälaren för ekonomiska utlägg för färdtjänsten. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1711-07346-74
Otillgänglighet och utebliven bedömning/behandling

En man opererades för ryggbesvär på en specialistmottagning. Efter utskrivning blev han dålig och försökte nå mottagningen länge. Mannens dotter som är den som

har hört av sig till förvaltningen, anser att mottagningen har för korta telefonöppettider för rådgivning för nyopererade samt att de ska ha fått höra att mottagningens telefon var sönder och att det var därför de inte kom fram. När väl mannen talade med läkaren ska denne ha sagt att de får ses efter helgen. Läkaren frågade inte om mannen hade feber och skrev heller inte ut någon smärtstillande medicin. Dottern fick hjälpa honom till en akutmottagning, där det uppdagades att mannen hade fått en infektion.

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

V1711-07348-72
Olika svar och bemötande på samma närakut

En pojke hade varit förkyld och hostat länge. Hans kompisar hade diagnosticerats med en särskild lungbakterie. Nu var modern orolig att hennes son också drabbats av samma bakterie. Hon ringde en närakutmottagning för att se om hon kunde ta sonen dit för provtagning varvid sjuksköterskan sa att hon skulle återkomma ett visst klockslag. När modern sedan ringde igen svarade en annan sjuksköterska att hon inte kunde svara på om provet gick att ta där utan hon fick komma på ett akutbesök hos läkaren. Vid läkarbesöket fick hon veta att närakutmottagningen inte genomför denna slags provtagning, utan det var hon tvungen att uppsöka sjukhus för att göra.

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

V1711-07352-49
Långdragen undersökning

Anmälaren plågades av hosta i över ett år. Han sökte sig till sin vårdcentral. Enligt anmälaren ignorerade läkaren anmälarens besvär. Senare uppgav läkaren att han skulle remittera anmälaren till specialistmottagning. När anmälaren inte fick någon kallelse till specialistmottagning kontaktade han sin vårdcentral på nytt. Vårdcentralen konstaterade då att remiss inte blivit skickad. Ny remiss skickades till specialistmottagning. Denna specialistmottagning har krävt förnyad primärvårdsundersökning vid vårdcentralen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att avvikelseskrivelse är upprättad, att samtal hållits med berörd läkare, att det vid mottagningen finns brister i kommunikationen mellan videovård och läkarmottagningen. Den interna kommunikationsbristen resulterade i fördröjd utredning, enligt yttrandet. Nu har önskade utredningar och bedömningar genomförts och remiss om kontakt med specialist är skickad. Videovården är förstärkt med bemanning och kompetens och den interna kommunikationen utvecklas. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1711-07363-57
Brister i kommunikationen med husläkaren

En kvinna med omfattande vårdbehov och starka läkemedel har svårigheter i kommunikationen med sin husläkare.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen trots kontakt via telefon och e-post avslutas ärendet utan handläggning.

V1711-07365-74
Synpunkter på regel kring återbud

En kvinna som går hos en sjukgymnast har behövt betala för ett besök som hon inte kunde gå på, då hon var sjuk och inte avbokade inom angiven tid. Hon tycker inte att det är en bra regel att återbud behöver lämnas 24 timmar innan ett inbokat besök, då hon menar att det kan hända mycket på denna tid som gör att patienten måste avboka.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om vart hon kan vända sig gällande politiska beslut. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse, avslutas ärendet.

V1711-07366-57
Klagomål på äldreboende

En kvinna har klagomål på ett äldreboende som hennes far bor på. Det brister i vård, behandling och informationsöverföring. Mannen är dement och har sina läkarkontakter kvar på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från stadsdelsnämndens medicinskt ansvariga sjuksköterska som haft en dialog med ledningen för boendet. Uppföljande besök har gjorts för att säkra de metoder för sårbehandling som boendet tillämpar och kommunikationen mellan mannens husläkare och sjuksköterska på boendet har förbättrats. Anmälaren har ytterligare synpunkter på boendet, men aktuellt ärende avslutas.

V1711-07370-50
Nekad stödstrumpor som behandling

En man har sedan tidigare upprepade gånger fått stödstrumpor genom sin vårdcentral. Han har nu fått en ny sjuksköterska som inte längre vill ordinera stödstrumpor. Han har dock inte fått någon motivering till varför. Mannen menar att han har rätt till två par strumpor för en sexmånadersperiod. Mannen har sökt sjuksköterskan under en månads tid utan att få tag i henne. Sjuksköterskan har därefter beställt ett par stödstrumpor.

Åtgärd: Förmedlar kontakt med verksamhetschefen som ska kolla upp varför mannen endast har fått ett par stödstrumpor, när han har rätt till två. Det visar sig att han endast fått ett par stumpor, men att de nu har beställt ytterligare ett par. Ärendet avslutas.

V1711-07371-70
Brister i bemötande på vårdcentral

En kvinna som sökt vård på sin vårdcentral blev inte hjälpt av den behandling som gavs. Hon fick ett otrevligt bemötande när skickad remiss återkom till vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som beskriver att anmälaren remitterades till specialist för vidare bedömning och att remissvar överlämnades till anmälaren för kännedom. Anmälaren hänvisas till sin nya vårdcentral. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret då verksamhetschefen inte besvarat frågeställningarna men vill att ärendet avslutas.

V1711-07376-34
Väntat på behandling / ofullständigt intyg

En man har synpunkter på att han fått vänta länge för att få behandling vid en psykiatrisk mottagning vilket inneburit problem med att få sjukpenning godkänd från försäkringskassan. Han har fått ofullständiga intyg, haft flera läkarbyten och anser att ingen tar sig tid att skapa en helhetsbild av dennes besvär.

Åtgärd: Då anmälaren som ämnade inkomma med underskriven anmälan inte avhörts, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1711-07380-69
Lång väntetid och bristande utredning på akuten

En kvinna med huvudvärk och yrsel svimmade vid två tillfällen på sin arbetsplats, hon skickades med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Där fick hon vänta i tio timmar första gången och i 15 timmar andra gången innan hon skickades hem med hänvisning att uppsöka vårdcentral. Kvinnan ifrågasätter att hon inte blir ordentligt utredd, hon är orolig och vill veta varför hon har brännande huvudvärk och svimmar. Kvinnan är också mycket kritisk till situationen på akutmottagningen, med lång väntetid utan bedömning och utan möjlighet att ligga ned eller få någon mat. Hon menar att hon kommer från ett land i krig, men att situationen på akuten är värre.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-07385-49
Rehabiliteringsinsats avslutas utan motivering

Enligt anmälaren avslutas rehabiliteringsinsats utan motivering.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren som inte har återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1711-07386-75
Nekades smärtlindring

En gravid kvinna nekades smärtlindring.

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

V1711-07391-49
Bristfällig och långdragen undersökning

Anmälaren led av tilltagande domningar i armen, även smärta och nedsatt rörelseförmåga. Undersökningen vid primärvården var bristfällig och onödigt långdragen, vårdcentralen gjorde sig även skyldig till bristfällig information. Senare visade undersökningar att anmälaren led av hjärntumör.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörd läkare framgick att det förflöt 18 dagar (en period som rymde tre läkarbesök och där anmälaren inte uppvisade symptom på hjärntumör) innan anmälaren remitterades till akuten där diagnosen kunde fastställas. Enligt yttrandet hade det inte uppstått dröjsmål i fastställandet av diagnos. Anmälaren tog del av svaret och bestämde sig för att låta annan myndighet utreda ärendet. Ärendet avslutas.

V1711-07402-72
Kördes ut från akuten

En man besökte nattetid akutmottagningen på ett akutsjukhus på grund av bröstsmärtor. Då kom det fram en sjuksköterska med en vakt som sa att han hade varit där varje dag i en vecka och körde ut honom utan att han fick träffa läkare. Han säger sig inte ha varit på akuten mer än den dagen när han fick ont i bröstet så sjuksköterskan måste ha förväxlat honom med någon annan. Han fick söka vård på ett annat akutsjukhus istället.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som meddelade att man inte hade dokumentation över någon person som avvisats från akutmottagningen det aktuella tillfället. Vidare beklagade verksamhetschefen att anmälaren inte fått den vård han eftersökte på sjukhuset. Anmälaren fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07405-69
Sexuellt trakasserad av läkare

En ung man blev för några år sedan sexuellt trakasserad av en läkare vid ett akutsjukhus. Läkaren tafsade på honom innanför kalsongerna. Läkaren uppgav att han ville känna om patienten fått könshår, vilket mannen menar att han kunde ha frågat istället. Mannen upplever att han utsattes för ett övergrepp och har inte vågat berätta om det eller anmäla förrän nu.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan inom angiven tid avslutas ärendet vid patientnämndens förvaltning.

V1711-07411-57
Fick inte rehabilitering efter knäoperation

En kvinna genomgick rehabilitering i slutenvård efter en omfattande knäoperation. Efter några dagar skrevs hon ut, men ingen vårdplanering genomfördes och i hemmet fattades hjälpmedel. Hon fick läggas in på akutsjukhus tämligen omgående och nu har hon vistats där under flera veckor.

Åtgärd: Anmälaren hade under vårdtiden så stora smärtor att rehabilitering inte kunde genomföras i tänkt omfattning, smärtlindring har getts och utökats kontinuerligt. En vårdplanering genomfördes med biståndsbedömare från kommunen och överrapportering skedde till primärvården för fortsatt rehabilitering

enligt de rutiner enheten har. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-07413-52
Ingen kallelse till besök men däremot faktura

En man fick faktura på uteblivet besök från en specialistmottagning. Mannen hade tidigare varit patient vid mottagningen och besökt en fysioterapeut flera gånger. Han fick då tid för nästa besök muntligt, någon sms-påminnelse skickades aldrig. Mannen menar att det nu står ord mot ord rörande om han informerats om tiden som han uteblev från. Han ifrågasätter att mottagningen inte använder sig av sms-påminnelser.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att förvaltningen inte kan tvinga vården att återbetala avgift för uteblivet besök. Landstinget kan inte heller tvinga vårdentreprenörer att påminna via sms. Ärendet avslutas.

V1711-07435-34
Fel diagnos/radering av journalanteckning

En kvinna anser att hon fått feldiagnos hos en psykiatrisk vårdgivare under 80-talet. Detta har stulit tid och påverkat karriärsmöjligheter. Hon önskar upprättelse, kompensation samt radering av journalanteckningar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen) samt preskriptionstiden för de sistnämnda. Information om journalförstöring vid IVO skickas. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

V1711-07443-57
Blir inte bättre med sjukgymnastik

Anmälaren har under flera år besökt sjukgymnast och fått träningsprogram för problem med en armbåge. Trots övningar har inte armbågen förbättrats och anmälaren ifrågasätter behandlingen.

Åtgärd: Då anmälan saknar kontaktuppgifter har ingen kontakt kunnat upprättas med anmälaren, ärendet avslutas.

V1711-07449-69
Försämrad behandling och brist på vårdplan

En man som vårdades inom rättspsykiatrin upplevde brist på vårdplanering och försämrad behandling. Mannen fick plötsligt permission och en uppskattad aktivitet indraget efter läkarbeslut. Läkaren hade inte talat med mannen inför denna förändring. Mannen önskar en förklaring till försämringen av hans situation, han vill att det upprättas en vårdplan som ska leda till utslussning från den rättspsykiatriska vården.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren som ansvarat för anmälarens vård sedan några månader tillbaka. Han beklagade anmälarens upplevelse och informerade om att vårdplanen utvärderas fortlöpande. Han informerade om att indragna friförmåner

och ändringar i den fortlöpande vårdplanen som gjorts fattats utifrån anmälarens psykiska tillstånd och aktuella riskbedömningar, men menade att skälen bakom dessa tydligen inte kommunicerats på ett för anmälaren tillfredställande sätt. Han förklarade att vårdens målsättning är att vara tydlig i dels de vårdbeslut som fattas och dels den långsiktiga vårdplanen. Ärendet tydliggjorde upplevelsen av att inte känna till, eller känna sig delaktig i, sin vårdprocess, vilket skulle försöka tydliggöras för anmälaren genom uppföljande vårdplaneringsmöte. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framför att han är nöjd med svaret även om han har en del invändningar. Ärendet avslutas.

V1711-07465-49
Avvisad från mottagning

Enligt anmälaren har mottagningen avvisat tonåring av diskriminerande skäl.

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

V1712-07467-50
Får inte tag i journalanteckningar

En förälder önskade sin dotters journaler från barnavårdscentralen. När hon kontaktade barnavårdscentralen hade de bytt vårdgivare och informerade om att de inte hade några journaler. När hon talade med skolhälsovården så hade de endast delar av journalen. Inte heller landstingsarkivet har journalerna.

Åtgärd: Hänvisar kvinnan till den som var huvudman på den tiden som dottern besökte vården. Då hon inte får tag i denna person, som sagt upp avtalet och gått i pension, hänvisas hon till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.

V1712-07472-69
Många besök för samma åkomma

En man uppsökte sin vårdcentral. Han fick först träffa en sjuksköterska och några dagar senare en läkare. Läkaren skickade remiss till en specialistmottagning och mannen behövde gå på ytterligare en undersökning där innan han fick besökstid för att åtgärda sitt problem. Mannen ifrågasätter att han behövde betala för flera olika undersökningar som gick väldigt snabbt. Han tycker att det känns som ett sätt att försöka pressa ut så mycket pengar som möjligt från honom som patient.

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

V1712-07473-79
Fråga

Önskar kontakt med handläggare.

Åtgärd: Ingen kontakt trots flertal e-post kontaktförsök inom 1 månad. Ärendet avslutas.

V1712-07474-52
Ekonomi

En kvinna har fått en påminnelse för uteblivet besök.

Åtgärd: Samtal med anmälaren. Förklarar för henne att patientnämnden inte kan påverka påminnelseavgiften utan endast den mottagningen som utfärdat förseningsavgiften. Anmälaren tycker att det är oskäligt att individer med vacklande hälsa ska drabbas. Ärendet avslutas.

V1712-07485-49
Söker information

Anmälaren söker information om hur man kan ansöka om ersättning för vårdskada.

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

V1712-07486-70
Bemötande och vård vid förlossning

En kvinna som födde barn med oplanerat kejsarsnitt har synpunkter på bemötandet av läkaren på sjukhuset. Hon fick även komplikationer efter kejsarsnittet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på verksamhetsområde kvinnor-barn och behandlande förlossningsläkare. Verksamhetschefen beklagar de komplikationer, upplevelser och besvär som anmälaren haft under och efter sin förlossning. Han beskriver komplikationen som drabbade henne som känd men ovanlig. Anmälaren hade en utdragen förlossning där vävnader blir svullna och sköra. Han beskriver det pågående arbetet på kliniken som syftar till att på olika sätt agera tidigare när en förlossning inte fortskrider i normal takt. Anmälaren har erbjudits en läkartid. Behandlande läkare beklagar komplikationen och gör en beskrivning av händelseförloppet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med verksamhetschefens svar och telefonsamtal. Hon har också en inbokad läkartid. Hon är inte nöjd med behandlande läkarens beskrivning av det inträffade som hon inte anser stämmer. Hon vill att ärendet avslutas men har inkommit med genmäle som ska gå med i avslutsskrivelsen.

V1712-07488-72
Missad diagnos av blödande magsäck

En man hade blodiga kräkningar och sökte till akutmottagningen. Han fick vänta sju timmar för att träffa en läkare i tre minuter som förklarade att mannen inte har magsår och utan skrev ut smärtstillande läkemedel. Mannen skrevs ut till hemmet och fortsatte kräkas blod. Då togs han i ambulans till en annan akutmottagning som undersökte mannen med fiberendoskopisk undersökning och kunde konstatera att mannen hade ett stort blödande sår i magsäcken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Då han inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07489-70

Hög kostnad för besök hos privat specialistvård

En kvinna bokade besök hos specialist via 1177. Besöksdagen ringer mottagningen upp och meddelar att hon ska göra en undersökning till hög kostnad. Kvinnan har bokat ett läkarbesök men ingen undersökning. Hon väljer då att avboka besöket och får en faktura på uteblivet besök samt undersökningskostnaden.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdenhetschef på den med landstingsavtal privata specialistmottagningen där hon beklagar att anmälaren upplevt brister i bemötandet. Hon beskriver också att vid bokning av läkartid via 1177 Mina vårdkontakter, vilket anmälaren gjorde, måste patienten först godkänna en villkorstext med rubriken "Viktigt" där det står att vissa typer av besök ska bokas via telefon. Den typ av besök som anmälaren bokade ska dels bokas via telefon och dels betalas privat då landstinget inte ersätter denna typ av vård. Hon beskriver också att gängse avbokningsregler gäller, 24 timmar innan bokad läkartid. Mottagningen har varit medveten om att det finns en risk i samband med bokning via 1177 att patienterna inte läser villkorstexten tillräckligt noga. I mån av tid försöker mottagningen upptäcka felbokningar av denna typ men det är inget de kan garantera och patienterna har ett ansvar i och med sin bokning. I samband med denna händelse kommer mottagningen att kontakta 1177 med förslag på eventuella förbättringar. Anmälaren är inte nöjd och vill bestrida fakturan. Hon vill att det genmäle hon skickat till förvaltningen ska skickas till vården för kännedom och ärendet avslutas därmed.

V1712-07490-70
Faktura för uteblivet besök efter flytt

En man sökte vårdcentral som skrev remiss till specialist. Anmälaren flyttar och får ingen kallelse men en faktura på uteblivit besök.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1712-07497-49
Listade patienter hänvisas till annan vårdcentral

Listade patienter hänvisas till andra vårdcentraler, enligt anmälaren. Anmälaren hade även synpunkter på vårdcentralens hemsida.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att hemsidan beskriver samtliga mottagningar i företaget, att de olika mottagningarna inom företaget vid behov stöttar varandra, varför patienter kan hänvisas till annan mottagning inom företaget för att bevara kontinuiteten i kontakten. Ärendet avslutas.

V1712-07498-79
Felräkning på ketogenkost

En pojke har fått ketogenkost som räknas ut och ordnas genom en dietist på ett akutsjukhus. Pojken hade fått felräknat dosering av ketogenkost av dietisten som gjorde att pojken gick upp i vikt inom kort tid. Ena gången blev mängden alldeles för lågt. Obalansen i kosten har pojken fått flera epileptiska anfall enligt mamman.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets barnklinik. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att det behövs medicinsk bedömning av ärendet. Anmälaren vill framföra i slutskrivelsen att hon ser allvarligt på händelsen eftersom sonens epileptiska anfall ökade kraftigt i samband med detta. Övrigt vill hon också framföra att sonen har nu senaste veckan varit inneliggande på sjukhus och skrevs ut på permission. Nästa morgon fick pojken stort epileptiskt anfall och hon försökte nå läkaren på kliniken men blev uppring först efter 7 timmar. Kvinnan vill att ärendet ska överflyttas till Inspektionen av vård och omsorg för bedömning. En översyn av rutiner har gjorts på kliniken för att göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1712-07507-49
Saknar kontakt med rätt kompetens

Anmälaren saknar kontakt med den mottagning där rätt kompetens ska finnas för hennes cancersjukdom, enligt anmälaren. Mottagningen avvisar henne utifrån resonemang om diagnosen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef och berörd läkare framgick att operation genomfördes, att information skickades till den vårdgivare som remitterat anmälaren till vårdgivaren, vidare framgick av yttrandet att anmälaren senare även erhöll kontakt med annan specialistmottagning vid sjukhuset och där delgavs information. I yttrandet beklagades att informationsgivningen blev försenad. Rutiner för samarbetet inom sjukhuset kommer att ses över. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1712-07509-79
Lång väntan på akutmottagning

En kvinna tog sin mamma till akutmottagning enligt råd från sjukvårdsupplysningen. Väntan blev 6 timmar trots att prover var tagna och mamman som var patienten skulle vänta på provsvaret sittandes på väntrummet mitt i natten. Dottern försökte fråga om hon kunde åka hem med sin mamma och få provsvaren nästa dag hos husläkaren men det var inte möjligt. Kvinnan fick gå ut varannan timme för att fylla på taxa i parkeringen vilket var obehagligt mitt i natten.

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

V1712-07518-75
Läkemedelsbiverkan, bemötande

En kvinna vårdades på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och förskrevs läkemedel som gav biverkningar. Enligt sköterskan hade verksamheten bytt datasystemet varför man inte kunde se vilka preparat hon behandlades med. Läkaren ville att hon skulle fylla i en blankett gällande personlig hygien. Kvinnan upplevde frågorna kränkande och hon grät när hon lämnade mottagningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som förklarar att mottagningen och vårdcentralen har olika journalsystem varför förskrivning inte kan ses mellan mottagningarna. Ingen interaktion finns mellan de preparat hon behandlas med. Inom SLSO finns en funktionsskattningsskala för patienter med psykossjukdom. Hon informerades om frågorna och en beklagan framförs om de upplevdes

förolämpande. Kvinnan har tagit del av svaret och därefter framfört att hon accepterar ursäkten. Ärendet avslutas.

V1712-07519-74
Synpunkter på inställda behandlingar

En kvinna som går i gruppbehandling hos en sjukgymnast på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning anser att en vikarie borde ha ordnats, då ordinarie sjukgymnast har varit sjuk vid flera tillfällen. Vid två tillfällen fick hon ingen information att det var inställt och betalade då sjukresor i onödan.

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

V1712-07524-34
Brister i kommunikationen med läkare

En kvinna vårdas inom psykiatrisk heldygnsvård, men har svårt att få en bra dialog med patientansvarig läkare. Denna tror inte på kvinnan när hon berättar saker som hänt.

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

V1712-07533-57
Bristfällig utredning och behandling

Efter en allvarlig olycka är mannen patient på akutsjukhusets ortopedmottagning. Trots svårigheter att få korrekt smärtlindring blir inte mannen remitterad till smärtklinik och han ifrågasätter beslutet.

Åtgärd: Då ärendet utretts på förvaltningen vid ett tidigare tillfälle avslutas det utan vidare handläggning.

V1712-07541-69
Problem med återkoppling och läkarkontinuitet

En kvinna upplevde att en vårdcentral misskötte kontakten med sina patienter och att otrevliga läkare där inte tar ansvar. Enligt kvinnan får hon själv ringa och påminna om provsvar och ta ansvar för remisshantering, att remiss som skickats fel skickas till rätt specialist. Hon menar också att det är mycket lång väntetid för läkarbesök och att läkarna regelbundet byts ut på vårdcentralen och att informationsöverföringen dem emellan inte fungerar. Det gör att kvinnan får börja om från noll med att beskriva sina besvär varje gång hon träffar en ny läkare.

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

V1712-07542-69
Utebliven utlovad bedövning vid åtgärd på barn

Ett barn hade återbesök till en mottagning vid ett akutsjukhus för borttagande av gips och skruvar. Opererande läkare hade tidigare givit information om smärtlindring inför detta men flickan fick inte någon smärtlindring. Hon led under behandlingen.

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

V1712-07544-69
Nu avliden fick inte tillräcklig psykiatrisk hjälp

En man med beroendeproblematik fick inte tillräcklig psykiatrisk hjälp enligt hans före detta hustru som kontaktar förvaltningen. Mannen avled för ett halvår sedan av oavsiktlig förgiftning. Enligt henne hade anhöriga till mannen under en längre tid försökt få hjälp genom psykiatrin, mannen hade ingen insikt i sin sjukdomsbild. Kvinnan vill att någon tar ansvar för att mannen inte tvångsvårdades. Hon tycker att det är sorgligt och menar att han kunde ha fått hjälp om vården lyssnat på de närstående. Genom att anmäla till patientnämnden hoppas hon att andra kan få hjälp.

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

V1712-07549-74
Oklar diagnos och behandling

En mamma har synpunkter på sin dotters behandling samt att diagnosen ska vara oklar.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaning inte återkommit avslutas ärendet.

V1712-07550-57
Många besök för att ta bort små förändringar

En kvinna remitterades av sin husläkare till hudläkare för att ta bort elakartade hudförändringar i ansiktet. Vid ankomsten till mottagningen blev kvinnan nonchalerad av receptionisten och tvingades vänta nästan en timme på besöket. Hon fick återkomma för operation två gånger då hon hade två förändringar som inte kunde opereras vid samma tillfälle.

Åtgärd: I yttrandet beklagades att läkaren blivit försenad, detta var med anledning av förseningar i den kommunala trafiken. Första besöket är alltid ett möte för bedömning av förändringarna, ingen operation kan ske vid detta tillfälle. Att operationerna delades upp i flera omgångar beror på regelverket som landstinget beslutat. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1712-07553-57
Avvisad från geriatrisk vård

En man har vistats i geriatrisk vård men sedan tvingats till akutsjukhus då hans allmäntillstånd försämrades. Sedan fick han inte tillbaks sin vårdplats utan tvingas byta till annan geriatrisk klinik där han välkomnats. Han ifrågasätter varför han inte får komma tillbaks och är besviken över det då han bor alldeles i närheten.

Åtgärd: Då anmälan saknar telefonnummer har kontakt tagits med anmälaren via brev. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

V1712-07559-49
Vårdcentral ville inte genomföra klamydiatest

Vårdcentral ville inte genomföra klamydiatest. Anmälaren ville genomgå klamydiatest, men vårdcentralen hänvisade till annan mottagning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdcentralen genomför och ska genomföra klamydiatester, att det måste ha uppstått missförstånd, att ärendet kommer diskuteras i arbetsgruppen för att hindra liknande missförstånd i framtiden. Ärendet avslutas.

V1712-07564-74
Hårdhänt rektalundersökning utan information

En kvinna har synpunkter på att en läkare på en specialistmottagning utförde en hårdhänt rektalundersökning, som gjordes i samband med att hon sökte vård för besvär med sin urinblåsa. Läkaren ska inte ha gett henne någon information om vad det var för slags undersökning och påbörjat denna oförsiktigt utan förberedelse. Kvinnan fick smärta och värk och avbröt undersökningen och hade även besvär efteråt. Läkaren ska också ha gett olika besked om vad undersökningen visade.

Åtgärd: Efter anmälarens önskemål översänds ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas därmed hos patientnämndens förvaltning.

V1712-07582-69
Feldebiterad av vårdcentral

En man blev feldebiterad av sin vårdcentral. Han vill ha tillbaka pengarna.

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

V1712-07585-49
Kränkningar och felaktigheter i journal

Anmälaren skriver allmänt om kränkningar och felaktigheter i journal.

Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren skrev kortfattad e-post men har vidare inte hört av sig. Ärendet avslutas.

V1712-07586-50
Obekvämt för anhöriga på akutmottagning

En anhörig har fått sitta bredvid en patient på en akutmottagning en hel natt. Stolen var inte bekväm.

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

V1712-07589-49
Inga behandlingsinsatser

Anmälaren ansåg att han inte erhållit några behandlingsinsatser trots att han berättat om sina besvär.

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

V1712-07591-74
Upplevt felbedömning av förälder

En anmälare har synpunkter över sin förälders vård på en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Läkaren ska tro att föräldern har en beroendeproblematik, vilket anmälaren menar inte stämmer. Anmälaren anser att sin förälder har blivit väldigt dåligt behandlad och föräldern ska må mycket dåligt över detta.

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

V1712-07599-50
Bristande bemötande vid ombokning av sjukresa

En anhörig ville omboka en sjukresa dagen därpå och kontaktade taxibolaget. Först blev de kopplade runt ett antal gånger, innan en person på taxibolaget skrattade åt den anhörige, hänvisade till vårdgivaren och la på luren. Vårdgivaren hade dock telefontid först dagen efter och på eftermiddagen. Patienten skulle besöka vården på morgonen. Patienten ringde istället ett annat taxibolag.

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

V1712-07600-70
BVC missat diagnos på barn

Ett litet barn som gått på sedvanliga kontroller på barnavårdscentralen där vården inte upptäckt att ena testikeln satt i ljumsken. Barnets förälder upptäckte att en testikel saknades i pungen. Barnet har nu opererats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinsk ansvarig läkare på vårdcentral/barnavårdscentral och behandlande läkare som beklagar det inträffade och att barnet inte fick den vård som han borde fått i tidigare skede om det eventuella avvikande hade upptäckts i god tid. Medicinsk ansvarig läkare har gått igenom samtliga journalanteckningar där inget avvikande undersökningsfynd finns beskrivet. Händelsen har tagits upp på läkarmötet och med personalen på barnavårdscentralen. Behandlande läkare beskriver nationella riktlinjer för kontroll vid läkarundersökning av barn vid flera undersökningar under de första åren som hos pojkar innefattar kontroll av testiklarna i pungen. Vid osäkerhet remitteras barnet till barnurologisk mottagning för bedömning. Det är ovanligt men

förekommer att testiklarna har legat på plats vid kontrollerna och därefter vandrat uppåt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har fått svar. Hon anser att det är långt mellan läkarundersökningar av pojkar om testiklarna kan vandra iväg. Ärendet kan därmed avslutas.

V1712-07601-34
Oklar framställan

Det framgår inte av skrivelsen vad anmälaren klagar på.

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

V1712-07603-74
Upplevt olämplig beteende av personalen

En anmälare som var inlagd på en psykiatrisk vårdavdelning, uppger att personal har uppträtt olämpligt och att bemötandet har varit dåligt.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet.

V1712-07604-34
Behandling upphör

En kvinna är förtvivlad då en pågående terapeutisk behandling vid en psykiatrisk mottagning bryts för andra gången då terapeut slutar sin anställning. Kvinnan som haft kontakt med psykiatrin sedan tonåren hade påbörjat en verksam behandling.

Åtgärd: Då anmälaren, efter en inledande kontakt, inte inkommit med en kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1712-07605-49
Brister i bemötande

Anmälaren påtalade brister i sjuksköterskas bemötande.

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

V1712-07612-50
Komplikationer efter operation

En kvinna opererades i höften med bristande resultat. Först långt senare har hon fått veta att man inte borde ha utfört den sortens kirurgi. Kvinnan kommer aldrig att bli återställd och önskar ersättning.

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

V1712-07616-75
Bristfällig undersökning, läkemedelsbiverkan

En pojke med hudproblem i hårbotten undersöktes bristfälligt av husläkare och förskrevs fel medicin. Infekterade sår uppkom som biverkan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskade framföra synpunkterna för kännedom. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1712-07617-50
Nekad sjukpenning

En kvinna med långvarig smärta, utmattningssyndrom och virussjukdom har av sin husläkare fått intyg till Försäkringskassan (FK). FK godkänner dock inte intyget.

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

V1712-07618-57
Önskar provsvar från okänd vårdgivare

En kvinna önskar få provsvar från tidigare besök på vårdcentralen, men då det är annan vårdgivare som ansvarar för laboratoriet har kvinnan svårt att få ut provsvaren.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen framgår att aktuellt journalsystemet är vilande, men tillgång finns och att anmälaren inte fått korrekt information beklagades. Samtliga provsvar har nu sänts till henne, hon är mycket nöjd med detta och önskar att ärendet avslutas.

V1712-07619-49
Brister i journal och information

Anmälaren uppger att det förekommer brister i journalen, att han fått bristfällig information om förestående behandling, att han fått fel behandling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han ska vända sig till annan myndighet i ärendet. Ärendet avslutas.

V1712-07620-49
Brister i bemötande

Anmälaren påtalade brister i bemötandet på sjukhuset från läkarnas sida.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han ska vända sig till annan myndighet i ärendet. Ärendet avslutas.

V1712-07631-49
Brister i omvårdnad och smärtlindring

Anmälaren påtalade brister i omvårdnad och smärtlindring på avdelning vid akutsjukhus. När anmälaren skulle genomgå undersökning med röntgen skakade undersökningsapparaturen så pass mycket att smärtor uppstod. Anmälaren fick inte tillräckligt med smärtlindring och sjukvården gjorde dessutom tre stycken orosanmälningar till socialtjänsten beträffande anmälarens barn. Anmälaren är funktionsnedsatt på grund av tidigare stroke.

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

V1712-07636-49
Fel i journalföring, utebliven behandling

Anmälaren blev inlagd på sjukhuset. Journalföringen stämmer inte. Hon påtalade att hon inte mådde bra. Hon blev utskriven mot sin vilja. Hemma kunde hon inte andas, sjukvården kunde då dokumentera skador på lungorna. Skadorna uppstod på grund av att personalen inte agerade på anmälarens information om sitt hälsotillstånd.

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

V1712-07650-75
Ovänligt bemötande

En kvinna bemöttes otrevligt av distriktssköterskan på vårdcentralen. Att ta en nummerlapp för vaccination var inte längre möjligt och sköterskan var otrevlig som menade att fler patienter inte kunde vaccineras. Förra året upplevde hon samma bemötande då vaccinet var slut.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälan är för kännedom och ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1712-07652-50
Nekad intyg

En kvinna var i behov av ett intyg till kommunen som hennes specialistläkare inte vill skriva. Han hänvisade henne till husläkaren med motiveringen att han aldrig skriver intyg. Kvinnan har dock stått på sig och läkaren har nu motvilligt skrivit intyget.

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

V1712-07653-49
Fel information

Anmälaren fick av primärvården information om att han kunde genomföra provtagning vid en mottagning under helgen. När anmälaren kontrollerade mottagningens öppettider visade det sig att den inte hade öppet under helger.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren gett fel information, vilket beklagades. Ärendet skulle återkopplas internt för att förbättra informationen. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1712-07654-34
Önskar en rehabilitering

En kvinna som har både fysiska och psykiska besvär önskar få en rehabiliteringsplan vid en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Då anmälaren som ämnade inkomma med underskriven anmälan inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1712-07656-75
Frågor om läkemedelsbehandlingen

En man upplever svårigheter med provtagning och medicineringen på husläkarmottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Inkomna skrivelser är för kännedom till patientnämnden, ärendet avslutas.

V1712-07670-79
Försenad diagnos

En man hade sökt vård ett flertal gånger för smärta i höften. Han hade genomgått röntgen ett flertal gånger, gått på sjukgymnastik och på smärtutredningar. Han fick skriva egenremiss för att komma vidare med sin utredning och slutligen ordnade en sjukgymnast en ortopedtid åt mannen. Ortopeden beställde äldre röntgenbilder på hans höft och kunde se på en gång att hans höft behövde opereras snarast möjligt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och Löf (patientförsäkringen). Mannen gör en IVO och Löf anmälan eftersom hans uppfattning är att det har blivit vårdskada av fördröjningen med hans diagnos. Ärendet avslutas.

V1712-07675-49
Uppskjutna operationer och undersökningar

Anmälaren är kritisk mot vårdförloppet i behandlingen av cancersjukdom, fördröjningar med allvarliga konsekvenser, bland annat förlamning, till följd av inställda operationer och undersökningar.

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

V1712-07677-69
Förbättringsförslag kring patientavgifter

En man har ett förslag gällande patientavgifter och uteblivna besök. Mannens vuxne son är allvarligt sjuk och kan plötsligt bli så dålig att han inte kan infinna sig på ett

planerat läkarbesök. Detta gör att han får en avgift för uteblivet besök. Pappan tycker att det vore bra om det gick att utfärda ett intyg som gäller något eller några år där särskilt utsatta patienter kan undantas avgift för uteblivet besök. Att undantag således kunde göras för personer som på grund av sin sjukdom inte orkar ta sig till besöket på grund av akut uppträdande trötthet och/eller sjukdomsskov. Mannen menar att risken annars är att vissa patienter aldrig vågar söka vård vid exempelvis vårdcentral.

Åtgärd: Förslaget översänds för kännedom till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen enligt överenskommelse med anmälaren. Ärendet avslutas vid patientnämndens förvaltning.

V1712-07682-49
Långdragen tid för undersökningar

Anmälaren led av cancersjukdom och riktade synpunkter på att tiden för undersökningar som innefattade second opinion, biopsi och undersökning med röntgen blev långdragen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälaren bedömdes samma dag som remissen inkom och att svaret skickades till remittenten. Bedömningen var att remittenten skulle komplettera utredningen med undersökning med magnetröntgen för att få svar om det fanns ytterligare tumörer och eventuellt farligare tumörer. För att få svar med god kvalitet skulle man dock vänta cirka två månader med tanke på eventuella blödningsartefakter. Efter att ha genomgått ny undersökning med magnetröntgen återkom anmälaren till vårdgivaren. Av yttrandet framgick att det hade varit önskvärt att anmälaren hade återkommit till vårdgivaren tidigare. Vårdgivaren diskuterade två olika behandlingsmetoder med anmälaren. De enades om att utreda vidare med en av dessa två metoder och vårdgivaren begärde in material av remittenten. Dessvärre hanterades materialet på ett felaktigt sätt, troligen på grund av resursbrist, och den fortsatta utredningen försenades. Vårdgivaren och anmälaren kom överens om att operation skulle genomföras, tillsammans gick de igenom riskbedömning och annan information. Anmälaren blev utskriven i gott skick efter operationen. Uppföljning genomfördes. Enligt yttrandet har det utdragna vårdförloppet inte inneburit medicinsk risk. I yttrandet konstateras att resurserna för denna typ av undersökning har förstärkts. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1712-07709-69
Kallelser som inte kommer fram påverkar behandling

En man som genomgick utredning och behandling vid ett fysiologiskt laboratorium har drabbats av att kallelser och viktiga brev från mottagningen inte nått honom. Han har fått sms-påminnelser ett par dagar före bokad tid, men har då fått avboka tiden eftersom han redan varit inbokad på andra besök i vården. Mottagningen menar att posten kanske slarvat, men anmälaren har drabbats av detta upprepade gånger och han menar att det påverkar hans behandling.

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

V1712-07712-70
Bemötande och behandling hos specialistläkare

En kvinna fick ett dåligt bemötande och otydlig information vid besök hos specialistläkare. Hon fick även komplikationer efter besöket.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

V1712-07713-50
Behandling av ambulanspersonal

En kvinna menar att all ambulanspersonal har olika sätt att behandla och undersöka patienten. Borde det inte ske på samma sätt. Ibland ger de syrgas, men ibland inte. Kvinnan upplever även att personalen inte tar hänsyn. De pratar ofta väldigt fort.

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

V1712-07716-49
Missnöjd med behandlingar och vårdcentral

Anmälaren var missnöjd med behandlingar och vårdcentraler.

Åtgärd: Förvaltningen försöker upprätta kontakt med anmälaren. I brev till anmälaren ger förvaltningen information om att den varken gör medicinska bedömningar eller hanterar journaler. Förvaltningen ger också i skrivelse information om valfriheten. Ärendet avslutas.

V1712-07717-57
Önskar delbetala patientavgifter

En man har inte haft möjlighet att betala fakturor för patientavgifter och nu har de hamnat hos inkassoföretag. Mannen önskar en plan för delbetalning.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om regler för delbetalning av patientavgifter och har inte återkommit efter detta. Ärendet avslutas.

V1712-07718-69
Bollas mellan vårdgivare vid psykisk ohälsa

En kvinna som remitterades till psykiatrisk öppenvårdsmottagning från vårdcentral fick veta att remissen skulle skickas tillbaka till primärvården. Kvinnan hade dock remitterats till psykiatrin eftersom vårdcentralens kurator och psykolog inte ansåg att de kunde hjälpa henne. Kvinnan menar att psykiatrin tidigare brustit i sin behandling av henne och avslutat kontakten med henne för tidigt vilket gjort att hon nu behövde söka hjälp igen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon önskar att klagomålet registreras men att hon inte vill begära in något yttrande. Ärendet avslutas.

V1712-07723-72

Nekas remittering till specialistvård

En man besökte vårdcentralen för smärta. Han önskade remittering till en specialistmottagning eftersom han i barndomen också haft smärta i samma område. Läkaren förklarade att det inte behövdes. Smärtan eskalerade och han besökte sedan under jourtid en närakutmottagning där läkaren ordinerade antibiotika. Nästa vardag försökte han på nytt få remiss från vårdcentralen, men blev då illa och ovänligt bemött av läkaren där. Mannen är besviken och tvingas ta ledigt från jobbet för att försöka komma till en specialistläkare.

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

V1712-07724-34
Avbruten behandling

En kvinna blev avstängd från en gruppbehandling för att hon sa ifrån till en annan gruppmedlem. Hon anser att det är ett destruktivt användande av den makt som samtalsledarna besitter. Anser att hon har sin fulla rätt att stanna kvar.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av, efter att ha påmints, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1712-07727-68
Vägras tidbokning

En kvinna är förundrad över varför hon nekas boka en ny besökstid då hon redan står under behandling på aktuell klinik.

Åtgärd: Då anmälaren efter flera kontaktuppmaningar inte återkommit, avslutas ärendet.

V1712-07728-70
Brister i information om kostnad för undersökning

En kvinna blev efter remiss kallad till specialistklinik för undersökning. När hon kom till kliniken fick hon reda på den stora summa hon var tvungen att betala för undersökningen. Hon lämnade kliniken.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1712-07736-57
Frågor om e-postloggar

En kvinna frågor om möjligheten att få e-postloggar från kommunikation med 1177.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om att förvaltningen inte har några e-postloggar från kommunikation med 1177. Ärendet avslutas därmed.

V1712-07751-49

Brister i information om diagnos

Anmälaren led av buksmärtor under åtta år på grund av gallsten. Han sökte sig till akutsjukhus, men blev inte tillräckligt undersökt. Läkaren talade om eventuellt behov av operation, men strax därefter blev han utskriven från sjukhuset utan vidare vårdplanering. Senare sökte han sig till annan vårdgivare, ett annat akutsjukhus. Där blev han omgående opererad och mår nu bra.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att beslutet att inte operera var korrekt, att vårdgivaren brustit i kommunikationen med anmälaren. Anmälaren tog del av yttrandet. Han var missnöjd med svaret och framförde att han hos annan vårdgivare blev undersökt och opererad i enlighet med sina behov. Ärendet avslutas.

V1712-07758-72
Missnöje över barnakutmottagning

En kvinna sökte en barnakutmottagning med sitt sjuka barn och var missnöjd över det bemötande hon fick. Väntetiden var dessutom lång och hon hänvisades sedan till en närakutmottagning som låg en bit bort att gå. Kvinnan är mycket besviken och anser att landstinget borde lägga ner hela sin verksamhet.

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

V1712-07759-75
Felaktigt given injektion

En kvinna vårdas vid en reumatisk specialistklinik och behandlas med kortisoninjektioner. Läkaren stack fel och efter flera försök hämtades en kollega som slutförde behandlingen. Handläggningen var smärtsam och hon hade värk flera dagar efteråt.

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

V1712-07760-49
Lång väntan på kirurgi

Anmälaren uttryckte missnöje med den vård han erhållit. Han fick vänta länge på operation som blev framflyttad och han fick ingen information om vårdgarantin.

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

V1712-07761-79
Kontakt med handläggare

En man som genom e-post önskar komma i kontakt med en handläggare.

Åtgärd: Förvaltningen har inte kunnat få kontakt med mannen inom en månad. Flera kontaktbegäran har skickats genom e-post till mannen. Ärendet avslutas.

V1712-07763-69
Bristande behandling och problem med journal

En person har upplevt bristande behandling inom habiliteringen och har fått problem att få ut journalkopior från verksamheten. Personens förälder som kontaktar förvaltningen menar att dokumentationen är bristande och att det finns felaktigheter i journalen.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1712-07764-57
Misslyckad höftoperation

En man hör av sig och har synpunkter på en höftoperation på akutsjukhuset som han anser vara misslyckad. Trots mannens synpunkter på att det smällde i höftleden och att en tilltagande smärta uppstod då han gick dröjde det länge innan operationen gjordes om. Ortopedkirurg på akutsjukhuset beskrev för anmälan att operationen utförts på ett felaktigt sätt.

Åtgärd: Anmälarens skrivelse var för kännedom till förvaltningen och avslutas utan utredning.

V1712-07768-72
Krävs på betalning, missade tid med kort varsel

En pojke hade skadat fingret och besökte akutmottagningen. Därifrån remitterades han till en annan specialistmottagning för uppföljning. Dagen efter skrevs en kallelse till familjen där pojken skulle infinna sig efter tre dagar för undersökning. Familjen fick kallelsen samma dag på eftermiddagen som undersökningen skulle vara och visste inte om tiden. Vid kontakt med specialistmottagningen hävdade de att kallelsen skrevs en vecka innan, vilket ju inte är möjligt eftersom barnet var på akutmottagningen som skrev remissen tre dagar tidigare. Nu krävs fadern på debitering av uteblivet besök. Fadern vill bestrida fakturan och anser att specialistmottagningen borde ha ringt honom eller modern för att bekräfta besökstiden eftersom det var så kort varsel eller lagt en besökstid några dagar senare för att man inte skulle missa den. Fadern menar att det är klart att pojken skulle tagits till specialistmottagningen om man hade vetat om den aktuella besökstiden.

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

V1712-07791-69
Remitterad fram och tillbaka från vårdcentral

En kvinna upplevde att hon hade svårt att få hjälp vid en vårdcentral när hon drabbades av psykisk ohälsa. Vårdcentralen remitterade efter en tid kvinnan vidare till psykiatrisk vård, men där blev hon hänvisad tillbaka till vårdcentralen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon önskar att ärendet registreras men hon vill inte begära in något yttrande. Ärendet avslutas.

V1712-07799-70
Nekad tid då inga nya patienter tas emot

En anmälare har synpunkter på att vårdgivare nekade att ta emot anmälaren med hänvisning att de inte tar nya patienter utan endast patienter som varit där tidigare.

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

V1712-07800-49
Fel debitering

Anmälaren hade bokat tid vid vårdcentralen. Samma dag var han tvungen att åka till akutmottagning vid sjukhus för att åtgärda det som han bokat tid för vid vårdcentralen. Han anser att han inte ska behöva betala avgift för uteblivet besök då han kontaktade vårdcentralen och avbokade besöket ett par timmar innan bokad tid.

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

V1712-07807-74
Förvägrad psykiatrisk akutvård

En kvinna uppsökte en psykiatrisk akutmottagning då hon hade aktiva självmordstankar och nyligen gjort ett suicidförsök. Läkaren hon fick träffa ska ha nekat henne vård och bemött henne mycket bristfälligt. Kvinnan mådde ännu sämre efter besöket. En närstående, som är den som har hört av sig till förvaltningen, menar att läkaren försatte patienten i allvarlig självmordsrisk och att läkarens beteende var oacceptabelt.

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

V1712-07808-74
Otrevligt och oempatiskt bemötande av läkare

En man med psykisk ohälsa uppsökte en psykiatrisk akutmottagning. Läkaren han fick träffa bemötte honom mycket bristfälligt och hade en aggressiv ton. Han fick ingen vård utan hänvisades till vårdcentralen, där han tidigare inte hade fått någon hjälp. Det ska ha funnits språksvårigheter hos läkaren och mannen upplevde att läkaren inte riktigt förstod. Mötet med läkaren har resulterat i att anmälaren har tappat förtroendet för sjukvården.

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

V1712-07832-74
Felaktig vård och behandling

En anmälare uppger att hen har fått vård på fel avdelning, vilket har resulterat i skador.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit trots besked om detta, avslutas ärendet.

V1712-07842-49
Inställda kontakter med psykolog och läkare

Anmälaren uppger att psykiatrisk mottagning ställt in kontakter med psykolog och läkare, trots pågående medicinering.

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

V1712-07850-69
Inte tagen på allvar av läkare vid vårdcentral

En kvinna som under fyra veckors tid varit hängig, nedstämd och känt sig helt utmattad fick ett bristande bemötande av två läkare vid en vårdcentral. Läkarbesöken var stressiga och kvinnan menar att en patient mår ännu sämre av att inte bli tagen på allvar och få ett otrevligt bemötande. Kvinnan önskade sjukskrivning i tre dagar i hopp om att bli återhämtad men nekades detta. Kvinnan sjukskrevs därefter av annan vårdgivare i flera veckor. Kvinnan känner sig kränkt och ledsen över att vårdcentralen inte lyssnade på henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och en läkare anmälaren träffat. Chefen beskrev att anmälaren besökt vårdcentralen två gånger under den berörda månaden, vad som framkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Hon informerade också om att hon talat med anmälaren i telefon och förklarat situationen vilken hon också redogjorde för utförligt i yttrandet. Chefen menade att försäkringskassans tillämpning av lagstiftningen kring sjukpenning skärpts och att det är mer regel än undantag att sjukskrivning för stressrelaterad ohälsa ger avslag. Hon menade vidare att rollen som läkare i detta fall är svår. Läkarna slits mellan patientens upplevda behov och regelverkets utformning, men att vårdcentralen har en tydlig rutin och förhållningssätt i läkargruppen kring detta. Hon beklagade att anmälaren inte kände sig trodd och att det är en stor och viktig del av arbetet att förklara bakgrunden till beslut som fattas. Hon menade att vårdcentralen ständigt arbetar med sina sjukskrivningsprocesser och har en rehabkoordinator som hjälper dem i detta arbete. All återkoppling från patienterna använder de i sitt gemensamma kvalitetsarbete. Läkaren anmälaren träffade redogjorde för anmälarens hälsohistoria och sin bedömning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1712-07863-49
Hårdhänt undersökning, bristfällig information

Anmälaren beskrev läkarens hårdhänta undersökning av testikel och bristfälliga information om den medicinska bedömningen.

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

V1712-07864-70
Brister i behandling, utredning och vård

En kvinna upplever att barnets storlek inte upptäcktes under graviditeten, trots kontroller, vilket ledde till besvär i buk efter förlossningen och brister på tillgång till vård.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1712-07866-79
Nekat remiss

En man sökte hjälp för sin allergi för att hans allergihämmande mediciner var slut. Han hade kliande utslag i ryggen som han kliade sönder på nätterna. Han nekades remiss till hudspecialist.

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

V1712-07869-70
Förstod inte innehållet i vårdbesöket

En döv kvinna som varit på sjukhusets specialistklinik förstod inte vad som skulle hända efter besöket och varför kallelse skickats ut.

Åtgärd: Kontakt har tagits med aktuell mottagning på sjukhuset som kommer att kalla anmälaren per brev till ett nytt läkarbesök med dövtolk för att ge information och möjlighet för anmälaren att ställa frågor. Brev med information om detta skickas till anmälaren och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1712-07877-70
Besvär inte tagna på allvar i äldrevården

En äldre kvinna som vistas på ett kommunalt äldreboende upplever att den medicinska vården av hennes besvär bemötts med likgiltighet av sjukvårdspersonalen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på äldreboendet som beskriver anmälarens situation och de läkarinsatser som görs på boendet. En vårdplanering har gjorts med genomförandeplan och personalen är informerad. Detta kommer att följas upp med fler samtal framöver. Anmälaren har tagit del av yttrandet och upplever att det är ett erkännande från vården. I överenskommelse avslutas ärendet därmed.

V1712-07889-49

Ifrågasätter remittering

Anmälaren ifrågasätter remittering, han blev av läkare vid vårdcentralen remitterad till vårdgivare där högkostnadskortet inte gällde.

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

V1712-07891-74
Oprofessionellt bemötande vid barnmottagning

En förälder har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande, i telefonkontakt med en barnmottagning av en sjuksköterska. Sjuksköterskan ska ha skällt på föräldern, när denne försökte rätta de uppgifter som sjuksköterskan ska ha sagt fel.

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

V1712-07892-49
Allt för lång tid att fastställa diagnos

Det tog allt för lång tid att fastställa cancerdiagnos, menade anmälaren.

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

V1712-07894-57
Fick inte välja remissmottagare

En kvinna fick en envis öroninfektion och då hon är döv på det andra örat gick hon till husläkaren för att få remiss till specialist. Läkaren vägrade skriva remiss dit patienten önskade vilket gjorde henne upprörd. Läkaren gick in i journal hos andra vårdgivare, detta hade inte anmälaren lämnat samtycke till.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och patientansvarig husläkare gavs en bakgrund till svårigheterna att få remiss till önskad specialist. Vårdcentralen har rekommendationer och utökad samarbete med vissa specialister för att undvika långa väntetider. Läkaren är skyldig att utforma remissen korrekt ur ett medicinskt perspektiv och då måste information hämtas från andra vårdgivare. Den negativa upplevelsen från besöket beklagas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1712-07904-34
Får inte begärda undersökningar

En kvinna har synpunkter på en läkare inom primärvården inte tar de prover och genomför de undersökningar som kvinnan önskar samt att denne inte heller skriver ett färdtjänstintyg.

Åtgärd: Anmälaren har via brev meddelat att hon ämnade kontakta handläggare på telefon. Något telefonnummer finns inte uppgivet. Hon har därefter inte hört av sig varför ärendet avslutas.

V1712-07905-79
Smärta efter skada i axel över 10 år sedan

En kvinna skadades i axeln över 10 år sedan. Skadan skedde på ett akutsjukhus i samband med en knäoperation. Hon har sedan tidigare gjort anmälningar och har anmält ärendet till försäkringsbolaget. Hon anser att hon inte har fått vård och tillräcklig behandling för sina smärtor.

Åtgärd: Ärendet har tagits upp tidigare och har bedömts av patientförsäkringen. Förvaltningen har hjälpt anmälaren att få kontakt med sin vårdcentral som har daglig kontakt med anmälaren. Anmälan skickas för kännedom till akutsjukhuset som anmälan riktar sig på. Det går inte att få någon adekvat yttrande på skada som hände över 10 år sedan. Anmälaren är informerad och har möjlighet att inkomma med ett nytt skriftligt anmälan som riktar sig på aktuella vårdhändelser om behov finns. Ärendet avslutas.

V1712-07907-57
Bristfälligt journaldokument, alltför hård träning

En kvinna fick nackbesvär efter en bilolycka. Hon kontaktade en fysioterapeut för att få hjälp med smärtlindring och träning. Träningen blev så hård att kvinnan inte orkade med, övningarna var inte anpassade för henne. När hon tagit ut journaldokumentation finner hon att den är väldigt kortfattad och bristfälligt skriven.

Åtgärd: Då mottagningen lagts ner avslutas ärendet utan att något yttrande har kunnat inhämtas.

V1712-07916-75
Lång väntetid

En flicka medicineras med sovmedicin och vårdcentralen hänvisade fortsatt förskrivning till barnpsykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1712-07917-49
Fick inte träffa läkare pga försening

Anmälaren blev försenad till akut tid på mottagningen och fick inte träffa läkaren, fick bara träffa och prata med sjuksköterskor.

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

V1712-07920-79
Bristfälligt läkarbesök

En kvinna upplevde dåligt bemötande vid läkarbesök på vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte skickat in någon skriftligt anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1712-07921-74
Skador efter behandling

En man uppger att han har fått många olika komplikationer efter en laserbehandling på en specialistmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Yttrande kan inte begäras in då den berörda mottagningen har lagts ned. Ärendet avslutas.

V1712-07935-74
Otrevligt bemött och dataintrång av läkare

En anmälare har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande av en läkare på en vårdcentral. Läkaren ska även ha läst patientens journal från andra vårdgivare utan samtycke från anmälaren. Det var också brister i vård och behandling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt om Datainspektionen. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan, ärendet avslutas.

V1712-07940-49
Ifrågasätter faktura

Anmälare ifrågasätter faktura. Anmälaren ringde efter ambulans, transporterades till akutsjukhus. Under sin väntan på läkarkontakt bestämde han sig för att skriva ut sig. Han fick faktura för besök vid akutmottagningen.

Åtgärd: Kommer överens med anmälaren att han vänder sig till fakturahanterare vid akutsjukhuset. Ärendet avslutas.

V1712-07942-75
Fråga om medicinering

En man undrar varför han ska ta insulin när mätvärdena är normala.

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

V1712-07943-68
Blev skadad i samband med tandhygienistbesök

En kvinna skadades i samband med ett besök hos tandhygienisten. Denna råkade sticka ett instrument genom övre läppen och det gav kvinnan problem med att gapa under en lång tid efteråt.

Åtgärd: Då kvinnan upplever att hon fått hjälp av behandlande tandläkare och har förtroende för denne, vill hon inte gå vidare i ärendet som därmed avslutas.

V1712-07949-34
Nekas kontakt med kurator

En kvinna har synpunkter på att hon nekas kontakt med psykolog för att denne person har för mycket patienter. Det är remisstopp och man får inte ställa sig i kö.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har redan fått en förklaring av verksamhetschef och vill inte gå till kurator. Ärendet avslutas i samförstånd.

V1712-07953-57
Bristande information vid ambulanstransport

En man har synpunkter på omhändertagandet och bristande information vid en ambulanstransport. Ambulanspersonalen ifrågasatte anmälarens uppgiftslämning och informerade inte anmälaren om vilket sjukhus det var på väg till.

Åtgärd: I yttrandet från ambulansöverläkaren gavs en sammanfattning av ambulansteamets uppfattning av transporten och en beskrivning av hur dokumentation skett i ambulansjournal. Teamet gör alltid en medicinsk bedömning innan transport, de har inte rätt att bara köra patienten utan denna bedömning. Sjuksköterskan uppger att information gavs till vilket sjukhus transporten skedde, denna information gavs också boendestödjaren som var närvarande. Anmälaren vill framföra att han inte alls uppfattade till vilket sjukhus transporten skedde trots att han efterfrågade denna information. Han önskar att ärendet avslutas.

V1712-07966-69
Får inte intyg

En kvinna nekas sjukintyg av en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som hon bara träffat en gång. Kvinnan menar att hon inte kan arbeta och att hennes psykolog också sagt att hon borde vara sjukskriven.

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

V1712-07971-75
Fel läkemedels behandling, biverkningar

En kvinna behandlades inom psykiatrisk vård menar att hon fått felaktiga läkemedel som även givit biverkningar.

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

V1712-07979-70
Journalanteckning på fel patient

En kvinna såg anteckningar i sin journal via mina vårdkontakter som gäller annan patient skrivet av en sjuksköterska på vårdcentralen.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1712-07980-75
Informationsbrist inför förskrivning

En man förskrevs hjärtmedicin av husläkaren och läste sedan i bipacksedeln att denna medicin inte ska ges till astmasjuka patienter som medicineras, vilket han är. Mannen sökte därför läkaren för en bekräftelse men sköterskan ville inte förmedla kontakt och sa också att han kan börja medicinera och prova om det går bra.

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

V1712-07982-79
Bemötande på mottagningen

En kvinna sökte vård på husläkarmottagning. Kvinnan upplevde att läkaren hade svårt att förstå svenska och kvinnan fick själv läsa informationen på läkarens dator för att det var för svårt för läkaren att förklara till kvinnan. Personalen på mottagningen pratade främmande språk med varandra.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har inga önskemål att göra skriftlig anmälan men har fått information om rutiner. Kvinnan har bytt mottagning. Ärendet avslutas.

V1712-07984-50
Bristande vård och behandling vid handkirurgi

En kvinna fick kirurgi i handen med bristfällig eftervård. Kvinnan tvingades att vakna upp av en burdus sjuksköterska. Kvinnan var yr, illamående och oerhört trött. Då hon inte orkade klä på sig själv fick hon hjälp av sjuksköterskan. Trots detta tvingades hon därifrån, då kliniken stängde för dagen. Sjuksköterskan körde ut henne utomhus i rullstol i januarikylan. Rehabiliteringen tog lång tid, men handen blev bättre. Efter en tid återkom dock smärta och kvinnan fick återigen uppsöka kirurgen, som inte kunde träffa henne då han hade semester. Kvinnan fick uppsöka akut vård på sjukhus för behandling. När hon senare träffade kirurgen igen var han kaxig och trodde inte på henne. Det visade sig dock att hon fått komplikationer med inflammationer och sammanväxning av senor. Kvinnan fick veta att hon behövde ny kirurgi. Månaderna har gått men hon har inte fått kontakt med mottagningen trots upprepade försök. Kvinnan har nu själv ordnat med en remiss till en ny vårdgivare för ställningstagande till åtgärd.

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

V1712-07985-75
Läkemedelsbiverkan

En man fick för 15 år sedan diagnos restless legs och har sedan dess medicinerats med en produkt som han nu kan läsa ger svåra personlighetsförändringar. Mannen har utvecklat ett spelberoende och spelat bort 700 000 kronor. Mannen avslutade medicineringen på eget bevåg och symtomen från benen försvann.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet., Löf, Läkemedelsförsäkringen samt konsumentrapport till Läkemedelverket. Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1712-07987-69
Ifrågasätter behandling vid psykiatrisk tvångsvård

En man som vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård ifrågasatte behandlingen på avdelningen. Mannen menade att han nekades nödvändiga läkemedel, han motsatte sig en viss typ av behandling och menade att han inte fick vara ifred alls på sitt rum.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07988-70
Faktura för uteblivet besök för minderårig

En kvinna har fått en faktura för uteblivet besök för sitt minderåriga barn som själv bokat en tid på vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om gällande avbokningsregler där även den som har fri sjukvård får faktura vid sen avbokning alternativt uteblivet besök. Även att barn över tretton år kan boka läkartid via mina vårdkontakter. Ärendet avslutas på förvaltningen i samråd med anmälaren.

V1712-07989-69
Inte lyssnad till av läkare under kort besök

En kvinna som hade en bokad tid vid sin vårdcentral upplevde att besökstiden var kort och att läkaren inte lyssnade på henne. Läkaren kom lite försent och menade efter tio minuter att hon behövde tid för dokumentation. Kvinnan uppmanades att boka en ny tid om hon hade mer hon ville diskutera.

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

V1712-07990-50
Lång väntetid

En kvinna fick en besökstid först efter tre månaders väntan på akutsjukhus. När hon talar med mottagningen berättar de att de har personalbrist. Kvinnan ifrågasätter varför kliniken, som hon förstår det, prioriterar att ha läkare på avdelningen före mottagningen. Det är inte patientsäkert.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1712-07993-50
Bristande kost

En kvinna upplever brister kring maten under inläggning på akutsjukhus. Den såg inte aptitlig ut och serverades i en enda röra. Hon påpekar att maten är viktig för sjuka patienter under rehabiliteringen. Kvinnan gick ner flera kilon under sin vistelse.

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

V1712-07994-57
Nekades besökstid i öppen psykiatrisk verksamhet

En kvinna har under en tid haft kontakt med en öppen psykiatrisk mottagning. När hon försämrades tog hon kontakt med mottagningen som inte hade möjlighet att ta emot henne utan hänvisade till vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har tagit kontakt med vården och haft ett samtal med enhetschefen. Hon är nöjd med den kontakten, ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07995-79
Bemötande i växeln

En kvinna anser att hemsjukvården inte fungerar tillräckligt bra åt hennes äldre mamma. Hon anser att vården har varit otillräcklig och framförallt när man söker hjälp genom växeln får man väldigt otrevligt bemötande och enkla ärenden tar väldigt lång tid även om man behöver enkel receptförnyelse.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om anmälningsrutiner och har inte återkommit med skriftlig anmälan inom 1 månad och har möjlighet att skicka in den skriftliga anmälan senare. Ärendet avslutas.

V1712-07996-69
Bristande information från psykolog

En kvinna fick av en psykolog vid en psykiatrisk bedömningsenhet bristande information kring sin fortsatta vård. Kvinnan hade heller inte möjlighet att ställa frågor eller kring planerna eftersom informationen bland annat givits på en telefonsvarare och inga kontaktuppgifter lämnades.

Åtgärd: Trots kontaktuppmaning via e-post ett flertal gånger har anmälaren inte återkommit och ärendet avslutas.

V1801-00013-79
Svårt att få remiss

En kvinna hade behov att få remiss och det tog flera månader och var krångligt innan remiss ordnades.

Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nås inom en månad för med information. Ärendet avslutas.

V1801-00029-69
Flera månaders väntan på läkartid

En kvinna kommer att få vänta flera månader på läkartid till en psykiatrisk mottagning sedan hon önskat träffa en annan läkare än den hon först fick besöka. Kvinnan menar att detta kommer att leda till problem med försäkringskassan. Hon har varit tydlig i kontakten med mottagningen om att tidsaspekten är mycket viktig för henne på grund av intyg. Den första läkaren som kvinnan träffade upplevdes som icke empatisk, stressad och att hon inte lyssnade.

Åtgärd: Då skriftlig anmälan inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1801-00039-52
Fråga om journalhandling

En vuxen dotter vill veta hur man kan gå tillväga när en vårdgivare vägrar att lämna ut ett intyg som utfärdats gällande dotterns pappa. Det utsetts en förvaltare och pappan vill se intyget men vården vägrar.

Åtgärd: Ger råd om gällande regelverk. Ärendet avslutas.

V1801-00040-57
Frågor om operation av åderbråck

En kvinna med lättare besvär av åderbråck har frågor om möjligheterna till operation.

Åtgärd: Undertecknad informerar om regelverket i viss.nu. Informerar om möjligheten att söka hjälp i annat landsting som har generösare regler. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00041-79
Olika läkare varje gång

En kvinna har fått olika läkare varje gång på husläkarmottagning.

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

V1801-00042-72
Kritik till politiker och ansvariga för sjukvården

En man vill rikta allmän kritik till politiker, avtalshandläggare och tjänstemän som är ansvariga för hur sjukvården ser ut i Stockholm idag. Han anser att tidspress, bristande resurser och bristande kompetens riskerar hans och hans medmänniskors liv varje dag. AT-läkarna på akutmottagningarna behöver ha ett fungerande bakjourssystem för att kunna få ordentlig back-up när de söker bakjouren och inte bli utskällda eller att bakjouren inte ens svarar, menar mannen. Kritiken är inte riktad mot enskilda läkare utan det är sjukvårdssystemet som gör att man skickar hem outredda och icke färdigbehandlade patienter, fortsätter mannen. Patienterna

får sedan börja om sin utredning via vårdcentralen som kanske inte har någon läkartid förrän om 2-4 veckor. Specialistmottagningarna får inte göra fler analyser än vad avtalet tillåter, trots att det finns resurser och kompetens. Mannen har mycket dålig erfarenhet av vården och mycket lågt förtroende för den mer avancerade sjukvården på grund av hur den är organiserad. Slutligen konstaterar mannen dock att lider man av benbrott och hjärtinfarkt får man hjälp på sjukhuset men inte om man har kronisk sjukdom med akuta inslag.

Åtgärd: Mannen vill inte göra ett skriftligt ärende utan önskar bara ge sina synpunkter för att möjligtvis öppna ögonen på politiker, avtalshandläggare och tjänstemän som ansvarar för Stockholms sjukvård idag. Ärendet avslutas i befintligt skick i samråd med mannen.

V1801-00046-68
Fick inte information om problemtand

En kvinna som precis ska börja en tandregleringsbehandling har nu fått veta att hon behöver operera en tand som ligger inbäddad i överkäken. Hon har dessutom fått veta från olika håll att hon borde ha erbjudits tandreglering när hon var ung och skulle ha fått behandlingen kostnadsfritt, men det har hon inte och hon undrar nu varför?

Åtgärd: Det är sannolikt att en bedömning angående behov av tandreglering har gjorts. Däremot kan det vara så att den inbäddade (retinerade) hörntanden inte tidigare diagnostiserats. Därför hänvisas kvinnan att ta kontakt med patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas.

V1801-00050-50
Felaktigt ställd diagnos

En kvinna fick utan vidare en diagnos ställd av sjukgymnast. Kvinnan ifrågasätter om det inte krävs ytterligare utredning av läkare samt underlag för att ställa diagnosen. Hon vill även veta vem som bär ansvaret för att ge patienten information och eventuell behandling av diagnosen. Diagnosen finns inskriven i journalen, men andra vårdgivare ifrågasätter den.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från överläkare framkommer att man i patientens fall sammanblandat två diagnoser. Hon bedömdes av en sjukgymnast, men uppfyller inte kriterierna för den diagnos som hon fått. Det är olyckligt att man från vårdens sida trodde att hon hade diagnosen och därmed även använde diagnoskoden. Tilläggas ska att det är långt från allmänt känt och heller inte särskilt väl standardiserat hur diagnosen ska ställas. Med den mycket oklara gränsdragningen mellan diagnosen och patientens tillstånd kan det vara lätt att göra fel. Detta beklagas. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1801-00057-50
Kostnad för hjälpmedel

En man har i sitt hem haft en säng som hjälpmedel utan kostnad. Nu flyttar han till ett vård- och omsorgsboende och där får han istället hyra en likvärdig säng. Detta blir kostsamt.

Åtgärd: Informerar mannen om att landstinget bekostar sängen om man bor i eget boende. Hyra tas ut av patienten om det är ett tillfälligt behov, kortare tid än 6 mån, annars är det kostnadsfritt för patienten. Inom äldreomsorgens särskilda boendeformer är det kommunen som ansvarar för sängar, lyftar, duschstolar på hjul/duschvagn, bashjälpmedel och madrasser för att förebygga trycksår. Boendet (som får ersättning från kommunen för att driva boendet) bekostar sängen om man bor på särskilt boende för äldre och i LSS-boende. Det är ovanligt att lägga kostnaden på en brukare. Boendet kan antingen hyra den av en hjälpmedelscentral eller köpa in det som de boende behöver. Ärendet avslutas.

V1801-00058-75
Nekades recept, tillgänglighet

En man med diabetes behövde förnya receptet och uppsökte vårdcentralen för recept men hänvisades till att gå hem och ringa till vårdcentralen. Mannen gjorde så men telefontiderna var slut. Han skrev till verksamhetschefen men har inte fått svar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan då verksamheten ändrat rutinerna för tidsbokning.

V1801-00062-34
Bemötande från sjuksköterska

En man har synpunkter på bemötandet från sjuksköterska i samband med han ringde till sin vårdcentral för att boka en tid. Mannen har tidigare blivit otrevligt bemött men vid detta tillfälle blev han utskälld av sjuksköterskan och hon informerade honom att det inte fanns några tider kvar till läkaren under månaden.

Åtgärd: Mannen hade för avsikt att inkomma med en underskriven anmälan men har, efter en tid, inte hörs av varför ärendet avslutas.

V1801-00064-69
Tvingad att lista sig vid vårdcentral

En kvinna som besökte en vårdcentral för läkarbesök på akuttid fick efter att hon betalat veta att hon måste skriva under en blankett om listning på vårdcentralen. Hon gjorde detta, eftersom hon mådde för dåligt för att ta sig till sin ordinarie vårdcentral, men vill inte acceptera tillvägagångssättet. Hon tyckte att mötet med receptionisten var fruktansvärt obehagligt.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet.

V1801-00065-74
Felaktig diagnos och otrevligt bemötande

En anmälare som hade gjort en undersökning fick besked av en läkare på en vårdcentral om en diagnos som sedan inte visade sig stämma. Anmälaren gick med tron att hen hade denna sjukdom i tre månader innan en ny medicinsk bedömning

(second opinion) gjordes av en annan läkare. Bemötandet av en läkare på vårdcentralen ska också ha varit bristfälligt.

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

V1801-00067-57
Felaktig diagnos har angetts i remiss

En kvinna framför att hennes smärtläkare angett en felaktig diagnos i en remiss som sänts till ortoped. Hon undrar hur hon ska göra för att rätta till felet.

Åtgärd: Förvaltningen har via e-post lämnat information för självrättelse och radering i journal. Ärendet avslutas.

V1801-00080-72
Önskemål om påtryckningar till socialtjänsten

En kvinna har haft en samordnad vårdplanering mellan socialtjänsten och sjukvården. Socialtjänsten har inte uppfyllt beslutet om att kvinnan skulle få anpassade måltider levererade, vilket medfört att hon inte kunnat äta lagad mat på flera veckor. Detta har påverkat hennes hälsa avsevärt och hon har önskemål nu om att hennes läkare på vårdcentralen ska kontakta socialtjänsten för att genom påtryckningar påskynda socialtjänstens verkställande om de anpassade måltiderna.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev att hon kontaktat biståndsbedömare i ärendet som uppgav att kvinnan tackat nej till kommunens matlådeleverantör av flera anledningar. Verksamhetschefen hade också kontaktat handläggare i ärendet på Inspektionen för vård och omsorg. Kvinnan fick ta del av yttrandet och ville bara påpeka att anledningen till att hon tackat nej till kommunens matlådeleverantör var för att hon har vissa matallergier, överkänslighet, tuggbesvär och är även infektionskänsligt. Därav behovet av speciell matlådeleverantör. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00082-50
Bristande information och dialog med patient

En kvinna upplever att personal på ett akutsjukhus inte förstod hennes besvär. Kvinnan fick medicin som inte gav effekt. Varken läkare eller sjuksköterska informerade om behandlingen, vilket anmälaren anser bristfälligt.

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

V1801-00097-57
Läkare blev försenad till mottagningsbesök

En man var på läkarbesök till specialistmottagning på akutsjukhuset. Läkaren var drygt 30 minuter försenad vilket mannen ifrågasätter.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post vid ett flertal tillfällen. Men då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

V1801-00099-74
Krångligt att få svar på undersökning

En man som har gjort en röntgenundersökning upplevde att det var svårt och att det tog tid att få svaret av läkare på vårdcentralen. Han blev inte uppringd som avtalat och han blev otrevligt bemött av en personal.

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

V1801-00101-49
Personal tog emot pengar av patient

Personal tog vid hembesök emot pengar av patient.

Åtgärd: Kom överens med anmälaren att denne kontaktar berörd vårdgivare och återkommer till förvaltningen vid behov. Ärendet avslutas.

V1801-00110-79
Skickades hem för tidigt

En kvinna skrevs ut från geriatrisk vård efter att hon hade vårdats för kotkompression. Man har vårdplanerat men stadsdelsnämnden har avslagit ansökan om korttidsboende. Kvinnan har därefter flyttats till ett korttidboende som hon får bekosta själv. Där har kvinnan blivit allt sämre med svåra kramper i ryggen. Den konsulterande läkaren på korttidsboendet remitterade sedan kvinnan till ortopedakuten på ett sjukhus för bedömning.

Åtgärd: Har kontaktats av förvaltningens jurist. Anmälaren återkommer med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1801-00117-74
Otrevligt bemött på akutmottagning

En kvinna inkom till en akutmottagning efter att hon hade svimmat flera gånger i hemmet och kräkts blod. Hon upplevde att en undersköterska bemötte henne mycket dåligt och hon blev stressad i dennes närvaro. Undersköterskan ska också ha varit oförsiktig i handhavandet med henne. Kvinnan hade önskat att hon undersökts mer innan hon blev hemskickad samt fått svar på vad symtomen berodde på.

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

V1801-00120-75
Nekades läkemedel

En kvinna nekades sovmedicin och värktabletter av husläkaren och önskar en förklaring.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Händelsen är för kännedom. Ärendet avslutas.

V1801-00121-57
Höga avgifter för åderbråcksoperation

En kvinna har besvär från åderbråck. Hon har fått information om att det kommer att kosta 6 000 kr för att åtgärda dessa och är besviken över den höga kostnaden. Hon undrar hur hon kan göra för att få en operation till lägre kostnad.

Åtgärd: Undertecknad informerar om att hon själv kan söka vård i annat län där det är andra kriterier för operation. Informerar om att kriterierna är samma i Stockholms, Uppsalas och Sörmlands län. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00147-68
Vill få information om uppsökande behandling

En man hör av sig för att han vill veta om det verkligen är sant att han inte kan få tandhygienistbehandling både på en mottagning och i uppsökande form.

Åtgärd: Då mannen under tiden hunnit tala med vårdgivaren och fått svar på sina funderingar är han nöjd, och ärendet avslutas därmed.

V1801-00148-75
Felmedicinerad, diskriminerad

En kvinna fick besvär med ögonen och klåda på kroppen, hon misstänkte en allergisk reaktion, och uppsökte sin vårdcentral. Läkaren var inte intresserad av att lyssna och inga prover togs. Läkaren menade att besvären berodde på att hon var gammal, vilket upprepades flera gånger. Hon fick en kräm att behandla klådan med men symtomen förvärrades. Kvinnan sökte akut vård och hon bedömdes ha fått en allergisk reaktion av salvan. Kvinnan tycker att husläkaren var slarvig och upplevde sig diskriminerad när läkaren konstant påpekade hennes ålder.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har även anmält händelsen till verksamhetschefen som lyssnade och tog händelsen på allvar och kommer att vidta åtgärder. Kvinnan är nöjd och ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1801-00151-50
Bristande utredning

En kvinna med smärtproblematik sedan flera år upplever inte att hon blir utredd av vården tillräckligt för att förstå vad smärtan beror på.

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

V1801-00158-49
Missad diagnos

Anmälaren anmälde missad diagnos och brister i omvårdnad vid akutsjukhus. Vårdgivaren missade att diagnostisera urinvägsinfektion och anmälaren fick inte den hjälp och det stöd hon behövde vid provtagning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades upplevelsen hos anmälaren. Ärendet avslutas.

V1801-00178-50
Utebliven rehabilitering

En kvinna har ansökt om rehabilitering men fått avslag.

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

V1801-00183-74
Ej blivit tagen på allvar

En kvinna anser att hon inte har blivit tagen på allvar vid flera tillfällen i kontakten med vården.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren har fått svar på sina synpunkter.

V1801-00187-74
Dåligt omhändertagande inom akutvården

En kvinna som led av svår huvudvärk och hade kräkts uppsökte en akutmottagning. Hon fick vänta länge på att få träffa en läkare. Kvinnan fick inget rum och omhändertagande överlag var bristfälligt. Hon fick en tid till en röntgenundersökning först nästa dag men då hon inte orkade ta sig tillbaka till sjukhuset uteblev undersökningen. Kvinnans man, som är den som har hört av sig till förvaltningen, tycker det var konstigt att man uteslöt stroke utan någon utredning.

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

V1801-00189-70
Behandling och väntetid för hjärtsjuk patient

En äldre hjärtsjuk kvinna sökte akutmottagning med symtom. Hon fick åka därefter åka hem men blev uppringd av läkare då hon genast måste komma in och ta kompletterande blodprover. Vid inkomsten finns ingen information om anmälaren och hon skickas runt och får vänta länge utan åtgärd. Komplikationer följer på detta.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare och patientsäkerhetsläkare på medicinkliniken där de beklagar det inträffade. Det som bedömts medicinskt mest allvarligt är det som hände på akutmottagningen med flera förflyttningar och långa väntetiden för anmälaren. Skrivelsen har även gått till hjärt- och akutkliniken och

ansvariga representanter för de tre klinikerna har diskuterat anmälarens ärende och ska göra en händelseanalys. Efter slutförd analys kommer kontakt att tas med anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att vården tagit det inträffade på allvar och att analys med återkoppling kommer att göras till anmälaren om vidtagen handlingsplan. Ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.

V1801-00224-57
Komplikationer efter operation

En ung kvinna genomgick ett mindre kirurgiskt ingrepp på akutsjukhuset, fick bakterier i såret och blev mycket svårt sjuk.

Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att kvinnans mamma önskar akut hjälp med att kontakta avdelningen på sjukhuset. Undertecknad hänvisar enligt den nya lagen till god dialog med vården, i fall vid allvarlig vårdskada kontakt med Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00246-75
Brister i kunskap om klinisk farmakologi

En kvinna sjukhusvårdades och noterade brister i klinisk farmakologi. Kvinnan medicinerar med proppförebyggande medicin och fick salva som inte passar ihop med den medicinen. Det antibiotika hon behandlades med skall inte ges samtidigt som mejeriprodukter men bjöds ändå på frukost med fil och mjölk.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Synpunkterna är för kännedom och anmälaren önskar ärendet avslutat.

V1801-00247-57
Otrevligt bemötande av sjuksköterska

En kvinna får ett otrevligt bemötande från den patientansvariga sjuksköterskan på det vård- och omsorgsboende där hennes far vistas. Hon framförde synpunkter på pappans vård och sjuksköterskan blev arg.

Åtgärd: Då ingen underskrift finns på anmälan och anmälaren efter påminnelse inte skrivit under avslutas ärendet utan handläggning

V1801-00268-72
Opererades för 24 år sedan, har fortfarande smärta

En kvinna opererades i foten för 24 år sedan men har fortfarande smärta. Kvinnan vill nu veta hur hon kan få ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) och att de har 10 års preskriptionstid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00288-50
Oacceptabel åtgärd

En kvinna fick på 80-talet halva sitt ringfinger amputerat efter en skada. Kvinnan har fortfarande smärta och är mycket känslig för beröring i sitt finger. Handen är kall och styrkan nedsatt. Kvinnan anser att metoden var förkastlig. Det hon upptäckt genom åren är att samma sak upprepar sig i vården. Skador som eventuellt hade gått att reparera väljer man istället amputation som första åtgärd. Vården glömmer då den psykologiska effekten av att sakna en kroppsdel.

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

V1801-00299-34
Synpunkt på 24-timmars regeln

En man som blev akut sjuk ringde en psykiatrisk mottagning och ställde in ett planerat besök till en skötare. Han fick senare hem en faktura på besöksavgiften, som inte någon av personalen informerat honom om. Han önskar att räkningen makuleras.

Åtgärd: Mannen meddelar att vårdgivaren ska makulera fakturan och önskar att ärendet ska avslutas.

V1801-00327-34
Inställd läkartid

En anhörig har synpunkter på att en efterlängtad läkartid vid en ätstörningsmottagning blivit inställd med kort varsel. Dotter var i mycket dåligt skick och modern blev orolig att hon inte skulle klara sig till nästa erbjudna läkartid som var nio dagar senare.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med modern framkommer det att akut sjukhusvård krävdes. Nu har dottern en pågående kontakt med ätstörningsmottagningen. Ärendet anslutas i samråd med modern.

V1801-00359-70
Dåligt bemötande och behandling vid läkarbesök

En man upplevde sig dåligt behandlad och bemött vid läkarbesök där läkaren upplevdes stressad och oseriös.

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

V1801-00400-75
Brister med recept, journaler

En man upplever brister med receptförnyelse och att begära journalkopior av husläkaren.

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

V1801-00415-70

Varför ingår viss diagnos inte i landstingsvården

En anmälare har en fråga om varför behandling av kronisk störning i fettvävnaden inte ingår i landstingsfinansierad vård.

Åtgärd: Anmälaren hänvisas till Socialstyrelsen för att få förklaring och få diskutera varför kirurgisk vård inte ges inom landstinget för patienter med lip-ödem. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1801-00420-50
Bristande hygien och städning

En man har synpunkter på herrtoaletten i huvudentrén på ett akutsjukhus. Upprepade gånger har han bevittnat vatten på golvet, tvålapparaten har varit trasig och pappershanddukar har saknats. Han upplever även att det inte finns tillräckligt med toaletter.

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

V1801-00424-52
Rätt instans

En anmälare vill veta om patientnämnden kan handlägga ärenden som rör rättspsykiatriska utredningar i samband med brottsmål.

Åtgärd: Då utredningen görs på statens initiativ i avvaktan på dom för att utreda om en gärningsman led av en psykiatrisk störning då hen begick ett brott så är patientnämnden inte rätt instans då förvaltningen endast kan handlägga landstingsfinansierad vård. Ärende avslutas.

V1801-00486-49
Felgipsning

Anmälaren skadade fingret. Han blev felgipsad.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att även om gips anläggs korrekt kan svullnad göra att besvär uppstår som kräver ny gipsning, att den medicinska handläggningen var korrekt. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1801-00495-74
Bristfälligt bemötande av läkare

En anmälare har upplevt ett mycket otrevligt bemötande av en läkare på en vårdcentral. Det fanns ingen dialog i mötet och anmälaren kände sig nedtryckt.

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

V1801-00528-50
Vem skriver intyg till transportstyrelsen?

En kvinna med Aspergers syndrom är i behov av ett intyg för att ansöka om körkort. Kvinnan går inte längre kvar inom psykiatrin. Vilken läkare kan skriva intyg?

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger kvinnan hänvisningar. Hon är nöjd. Ärendet avslutas.

V1801-00532-75
Felförskrivet läkemedel, suicidförsök

En kvinna hade självmordstankar och besökte sin vårdcentral för att få sömnmedicin. Kvinnan försökte därefter begå självmord efter att ha tagit en överdos. Dottern skrev till verksamhetschefen och ifrågasatte handläggningen då det fanns en varning i journalen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått svar från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare som förklarar att ansvarig läkare inte sett eller haft kunskap om varningen i journalen. Samtliga läkare har utbildats om varningssystemet. En ny policy angående förskrivning av beroendeframkallande läkemedel i samband med oplanerade läkarbesök har utarbetats. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon är nöjd men kommer göra anmälan till IVO och Löf. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1801-00533-50
Resultat av handoperation

En kvinna som genomgått en handoperation har fortfarande smärta och nedsatt funktion i handen.

Åtgärd: Då anmälaren har en besökstid med samma vårdgivare som gjorde operationen för över 10 år sedan, kommer hon kunna ta upp sina frågor på plats och eventuellt kunna erbjudas åtgärder. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

V1801-00572-74
Felhantering av urinkateter

Vid en funktionskontroll av en kvinnas katetrar på en röntgenmottagning glömde personal att ta bort en speciell propp till ena katetern som går till en urinpåse. Detta resulterade i att hon läckte urin och blev genomblöt. Detta blev mycket besvärligt för kvinnan som också har en begränsad rörelseförmåga och sitter i permobil. Kvinnan önskar att deras rutiner ses över för att förhindra att detta inträffar igen.

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

V1801-00574-54
Olycka

En man har halkat och skadat sig. I övrigt är framställan oklar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen frågar mannen om han har någon fråga eller synpunkt till vården. Det har han inte och därför hänvisas han av förvaltningen till sitt försäkringsbolag i fall han har ett sådant. mannen är nöjd med svaret. Kommer överens att ärendet avslutas.

V1801-00607-49
Frågor om journal

Anmälaren ställde frågor om bestämmelser gällande journal.

Åtgärd: Förvaltningen informerade om bestämmelser gällande journal. Ärendet avslutas.

V1801-00613-70
Lång väntan och brister i behandling

Ett barn med smärta i magen sökte barnakut men fick vänta länge och fick otydlig information av läkaren vid första vårdtillfället. Anmälaren har synpunkter på organisationen av barnakuter i Stockholm och den uppdelning som finns.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren väljer i nuläget att inte skicka in skriftlig anmälan och ärendet avslutas därmed.

V1801-00618-49
Utlovad remiss är inte upprättad

Anmälaren påtalade att utlovad remiss inte är upprättad vid primärvården.

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

V1801-00622-74
Fick ej komma akut trots svåra besvär

En kvinna som hade fått problem med sin urinkateter fick ej komma direkt till mottagningen som är ansvariga för detta för att få hjälp med problemet då det inte fanns personal. Hon fick vänta till nästkommande dag, vilket resulterade i att hon läckte urin och blev genomblöt. Detta blev mycket besvärligt för kvinnan som också har en begränsad rörelseförmåga.

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

V1801-00641-79
Nekades intyg till skolan

En man följde med 17 åriga sonen till ögonläkare. Mannen behövde intyg gällande besöket hos ögonläkaren. Läkaren nekade intyg vid besöket men intyget kom sedan genom posten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Problemet har löst sig då intyget kom genom posten. Ärendet avslutas.

V1801-00719-49
Skada efter operation

Anmälaren påtalade skada efter operation.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och denne ska vända sig till annan förvaltning. Ärendet avslutas.

V1802-00743-49
Otrevligt bemötande vid receptionen

Anmälaren blev otrevligt bemött vid receptionen vid akutsjukhuset. Hon ringde receptionen för att få information, men upplevde att personalen var ilsken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att avsluta ärendet i befintligt skick. Ärendet avslutas.

V1802-00786-52
Vård utan säkerställd ID

En anmälare vill veta om en patient kan få vård utan giltig ID-handling.

Åtgärd: Informerar om att alla har rätt att få akutvård även om man inte kan styrka sin identitet. Reservnummer kommer då att användas vid dokumentation av vårdåtgärder. Patienten riskerar dock att få betala hela vårdkostnaden om man inte kan styrka att man har ett svenskt personnummer. Ärendet avslutas.

V1802-00792-74
Fel tand drogs ut

En kvinna påtalade för en tandläkare att hon hade besvär med en tand. Tandläkaren ska ha sagt att det var tanden bredvid som var problemet. Denna drogs sedan ut. Då besvären med den första tanden fortsatte drogs även den ut ett år senare. Käkbenet hade hunnit bli påverkat och kvinnan behövde olika behandlingar. Från problemen började tog det 18 månader innan hon var besvärsfri men kan nu inte tugga på den sidan där de två tänderna drogs ut, varav en felaktigt, enligt kvinnan.

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

V1802-00794-74
Lång väntetid till specialistmottagning

En anmälare har skickat en egenremiss till en specialistmottagning med önskan om att få påbörja könsbekräftande hormonbehandling. Hen har fått höra att det är 12 månaders väntetid, vilket anmälaren tycker är en orimlig lång väntan för ett första besök hos en läkare.

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

V1802-00796-57
Otillbörligt närmande av läkare

En kvinna upplevde otillbörliga närmanden från en husläkare. Detta skedde för många år sedan, men kvinnan är orolig för att mannen är fortsatt anställd i landstinget.

Åtgärd: Anmälaren har fått information via telefon och via e-post hur en anmälan kan göras till Inspektionen för vård och omsorg i detta fall.

V1802-00853-52
Om gamla journaler

En kvinna vill veta hur hon kan få tag i gamla journaler.

Åtgärd: Hänvisar henne till landstingsarkivet. Anmälaren återkommer efter att ha varit i kontakt med landstingsarkivet. Det visar sig att journalerna finns i stadsarkivet. Ärendet avslutas.

V1802-00899-79
Lång väntetid

En kvinna ville boka en besökstid på vårdcentralen pga. ökande smärta runt örat. Hon förväntade sig snabb tid till läkaren men fick tid om en månad. Hon fick söka vård på annat håll istället.

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

V1802-00922-75
Läkemedelsförskrivning

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och förskrivs stora mängder läkemedel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas, synpunkterna är för kännedom.

V1802-00942-74
Lång väntetid till läkarbesök

En anmälare anser att det är lång väntetid till att få träffa sin husläkare på vårdcentralen.

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

V1802-00950-77
Läkare lämnat ut sekretessuppgifter utan samtycke

Anmälaren anförde att vårdcentralsläkare lämnat ut sekretessbelagd information utan anmälarens samtycke.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkom att denne önskade att förvaltningen inte går vidare med ärendet varför det avslutas.

V1802-01004-57
Har inte fått information om provsvar

En man genomgick ett arbetsprov för några månader sedan, men har ännu inte fått information om svaret. Det var hjärtläkaren på akutsjukhuset som remitterade till arbetsprovet, men anmälaren är missnöjd med att han inte fått någon återkoppling.

Åtgärd: Vid telefonkontakt informerar anmälaren om att han fått svar från sin hjärtläkare och önskar att ärendet avslutas.

V1802-01030-69
Problem kring tillgänglighet

En man bokade tid för läkarbesök vid en vårdcentral. Tre veckor senare när han kom för besöket meddelade vårdcentralen att läkaren inte fanns på plats och att vårdcentralen hade försökt nå mannen för att meddela detta. Han hade dock inget missat samtal och inga telefonmeddelanden. Vårdcentralen lovade att återkomma med en ny tid vilket den aldrig gjorde. Mannen försökte då komma i kontakt med vårdcentralen på telefon vilket inte lyckades. Mannen valde att söka läkarvård privat istället men är kritisk till att det är så svårt att få vård.

Åtgärd. I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han nu fått hjälp för egen del, men han vill uppmärksamma vården på problemet och vill därför att ärendet registreras utan att begära in ett yttrande. Ärendet avslutas.

V1802-01181-75
Ändrad läkemedelsdos, informationsbrist

En man har medicinerat med sömnmedicin i 15 år. Plötsligen ändrar en ny husläkaren dosen och problem uppstår med sömnen. Läkaren halverade dosen och ingen information gavs innan förändringen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då mannen kommer kontakta läkaren för information och vårdplan. Ärendet avslutas.

V1802-01188-70
Ställningstagande till gynekologisk operation

En kvinna har skrivit i e-post om ställningstagande till operation av myom.

Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick då anmälaren via intalat meddelande meddelar att hon har ställt sina frågor direkt till vården.

V1802-01310-79
Misslyckad operation

En kvinna opererades i ögonlocket på en specialistmottagning. Hon upplevde operationen oprofessionell när kirurgen och den assisterande sköterskan utbytte synpunkter under flera minuter om en speciell person under pågående operation. Operationsresultat blev inte lyckat och kvinnan besväras av sveda och obehag pga. ögonöppningen har krympt nästan till hälften. Hon har fått second opinion på en annan specialistklinik som har föreslagit en operativ åtgärd för att förbättra resultatet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Önskar inte göra någon yttrande från vårdgivaren. Ärendet avslutas.