Handläggare: Birgitta Johansson

PaN 2018-01-30 P 15
ANMÄLAN
2018-01-09

Diarienummer
PaN A1710-0023771

Avslutade ärenden under tiden 2017-11-01 – 2017-12-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 28 november 2018.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Gisela Rosenquist
Tf. förvaltningschef

Bilaga
Avslutade ärenden under tiden 2017-11-01 – 2017-12-31.

V1604-02696-52
Fel i journalen med mera

En pappa till ett barn har synpunkter på en barnklinik då han fått vänta länge på att få sin dotters journal. Dessutom finns det brister i journalen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Man har givit förklaringar till sina journalanteckningar. Inga ändringar vidtas. Anmälaren har informerats om att ärendet avslutas.

V1605-03380-52
Bristande bemötande

Föräldrar till ett multifunktionshindrat barn fick frågan av två läkare vilka insatser vården skulle sätta in nästa gång barnet drabbas av en infektion. Föräldrarna är upprörda över att de fått en sådan fråga.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats där ansvariga läkare har försökt förklara sina ställningstaganden. Föräldrarna är inte nöjda med vårdens svar men väljer att avstå från vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1608-05180-52
Lång väntan på tid med neurokirurg

Anmälaren fördes till akutsjukhus då han drabbades av epileptiskt anfall och hjärnblödning. Anfallen fortsatte och anmälaren utlovades kontakt med neurokirurg. Efter ett år fick anmälaren besked om att han led av hjärntumör. Det var först i samband med detta besked som anmälaren fick träffa en neurokirurg. Enligt anmälaren har vårdgivaren i Sverige brustit i informationsöverföringen till vårdgivare i annat land där en ytterligare operation utfördes.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Man beklagar hans negativa upplevelser och den långa väntan på åtgärd. Samtidigt tackar man för hans synpunkter som kommer vara till hjälp i klinikens förbättringsarbete.

V1609-05770-68
Abort utförd innan säkerställd graviditet

En kvinna blev mycket sjuk efter att ha fått en medicinsk abort utförd utan att kliniken dessförinnan säkerställt vilken typ av graviditet hon hade. Det visade sig att hon hade ett utomkvedshavandeskap och när hon tog medicinen blev hon så svårt sjuk att hon nu fått men för livet. Hon blev akut opererad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och specialistläkare på aktuell klinik. De beklagar det som hänt och att anmälaren uppfattat att hon inte fick adekvat information vid undersökningstillfället. Handläggningen har skett enligt klinikens rutiner och patienten har även blivit kontaktad efter ingreppet för samtal och återbesök men avböjt detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon var inte nöjd men har inte återkommit med genmäle inom utsatt tid varvid ärendet avslutas.

V1610-06110-68
Fick betala för sövning i samband med tandingrepp

En kvinna som remitterats av sin tandläkare för operativ borttagning av en tand under sövning, utlovades att få avgiften tillbaka när hon uppvisade läkarintyg på att hon behövde sövas eftersom hon är allergisk mot bedövningsmedel. Hon fick dock inte pengarna tillbaka. Kvinnan är upprörd över detta för det är en stor kostnad, men hon är även orolig för hur hon kommer att behandlas vid framtida ingrepp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Man har tagit kontakt med Tandvårdsenheten inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och med deras hjälp har anmälaren krediterats kostnaden för sövningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd. Ärendet avslutas.

V1610-06124-52
Nekad behandling

En mamma till ett barn med språkstörning anser att hon och sonen fått löfte om insatser som man nu inte vill kännas vid från habiliteringens sida.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig enhetschef som redogör för vårdens insatser. Mamman är inte nöjd med svaret då hon anser att vården fortfarande har svårt med distinktionerna mellan insatser och behandling. Då inget genmäle inkommit inom utsatt tid avslutas ärendet.

V1610-06239-52
Bristande bemötande med mera

En man kontaktar förvaltningen för sin sambos räkning som hade råkat ut för en cykelolycka. När kvinnan kom till sjukhuset möttes hon av en sköterska som inte frågade om kvinnan var överkänslig mot något. Kvinnan fick starka värktabletter och blev ganska snabb förvirrad. Mannen och kvinnan upplevde vårdpersonalen som stressad och mycket otrevliga. Han noterade att personalen sminkade sig och pratade om firmafesten som skulle äga rum senare den aktuella kvällen, i stället för att ta hand om patienterna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som beklagar att kommunikationen brustit mellan läkare och patient. Det har inte varit meningen att kränka patienten. Något genmäle har inte inkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1610-06350-52
Fick infektion efter provtagning

En man hör av sig därför att han fått en infektion i armen efter blodprovstagning och behandlande läkare bestämt tror att det har samband med provtagningen.

Åtgärd: Yttrande från ansvarig chef har inkommit. Av detta framgår att man beklagar det inträffade. Man kommer att lyfta fallet vid APT för att belysa vikten av noggrann desinfektion. Anmälaren har inte återkommit med genmäle inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1610-06457-72
Vårdansvar vid komplikation efter operation

En kvinna fick komplikationer i samband med en operation vid ett akutsjukhus. Vårdgivaren ville inte tillstå att de hade gjort något fel men det beslutades ändå om en ny operation. Kvinnan har fortfarande besvär men får ingen hjälp från vårdgivaren utan hänvisas till sin vårdcentral som hänvisar tillbaka till akutsjukhuset.

Åtgärd: Yttrande inhämtade från sektionschefen som beskrev att kvinnan opererades utan komplikationer i ett första steg. Sedan såg man att ett bråck uppstått i operationsärret vilket hon också opererades för. Därefter har man genomfört olika undersökningar på kvinnan som inte kunnat förklara hennes symptom. Vid flera samtal har man försökt beskriva för kvinnan att man inte hittat några medicinska orsaker till hennes besvär, utan hänvisat henne till primärvården som ska kunna tillhandahålla smärtlindring och annan terapi. Kvinnan var inte nöjd med yttrandet och ansåg att varken akutkliniken eller primärvården tagit sitt ansvar för hennes behandling. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1610-06489-52
Nekad vård vid akutmottagning

En mor åkte med sin minderåriga son till en akutmottagning vid ett sjukhus då sonen hade blivit skadad i armen efter att han sprungit in i en glasdörr och fått skärskador. Sonen nekades akutvård med motiveringen att mottagningen inte hade någon narkosläkare på plats samt att familjen inte var folkbokförda i Stockholms län. Familjen hänvisades att på egen hand ta sig till en annan akutmottagning på andra sidan av länet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Förklaring till varför man rådde mamman att åka vidare var att man saknade specialistkompetens. Dessutom gjorde man bedömningen att sjuktransport inte var nödvändig. Mamman är inte nöjd med svaret men hon har informerats om att vidare handläggning inte tillför något ytterligare i sak. Ärendet avslutas.

V1610-06492-52
Hygienbrist

En ung kvinna kände obehag när hon blev undersökt av en manlig läkare på en akutmottagning. Mannen kände på hennes ljumske utan handskar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Det framkommer att det inte är vanligt att man har handskar vid undersökning i ljumskarna då man behöver känna efter svullna lymfkörtlar. Chefen framhåller dock vikten av att sprita händerna a inför och efter patientkontakt. Anmälaren har inte inkommit med något genmäle. Ärendet avslutas.

V1610-06496-50
Bristande undersökning, felaktig diagnos

En kvinna fick i samband med en fraktur muskler i armen avslitna. Detta uppmärksammades dock inte av de tre läkare och två sjukgymnaster som har behandlat henne efter olyckan. Kvinnan träffade två olika ortopeder och två olika sjukgymnaster vid två tillfällen. Ingen gjorde någon fysisk undersökning av armen. Röntgen genomfördes och man granskade som hastigast bilderna. Kvinnan sökte sig

till annan sjukgymnast som remitterat till annan klinik för ställningstagande till operation.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras omhändertagandet av överläkare som anser att något anmärkningsvärt eller avvikande från rutinerna inte föreligger. Biträdande verksamhetschef bekräftar att anmälaren fått de bedömningar och undersökningar som ska ske vid en axelfraktur. Anmälaren avsåg att inkomma med en avslutsskrivelse för att redogöra för det fortsatta förloppet. Då denna inte har inkommit avslutas ärendet.

V1610-06508-52
Bristande information

En man råkade ut för en trafikolycka men ingen på sjukhuset tog kontakt med hans fru för att berätta att han var inlagd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Ur skrivelsen framgår att man från vårdens sida sökt efter kontaktuppgifter till hemmet med det är primärt polisens uppgift att återkoppla till närstående i samband med en trafikolycka. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

V1610-06706-52
Lång väntan på behandling

En mamma anser att det är oacceptabelt att hennes barn fick vänta så länge på att få behandling i samband med att han sprungit på en dörr och fått djupa skärsår. Det dröjde över 24 timmar innan det fanns möjlighet att söva barnet för att plocka bort glasbitarna och sy ihop de djupa skärsår som barnet fått.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd chef. Det framkommer att man var tvungen att prioritera de barn som hade svårare åkommor vilket man beklagar. Mamman är inte nöjd med svaret. Hon har informerats om att ytterligare handläggning inte tillför något i ärendet. Ärendet avslutas.

V1611-07254-50
Bristande bemötande

En kvinna upplever att hon blivit illa bemött hos specialistläkare. Läkaren anklagade kvinnan för hennes "hemska övervikt" och ifrågasatte varför hon inte övervägde en gastric by pass-operation.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagas det att anmälaren tagit illa vid sig av de råd och den information hon fått. Vid snarkning och sömnapné är reduktion av övervikt det första rådet för egenvård. Kraftigt förhöjd BMI, Body Mass Index, innebär icke negligerbara hälsorisker över tid som vården är skyldiga att informera om. Berörd läkare tar anmälarens upplevelse på största allvar. Hans ärliga avsikt var dock att hans råd skulle hjälpa till. Med detta har han misslyckats och han ber om ursäkt för detta. Läkaren poängterar dock att förhöjt MBI utgör hälsoriskser och kan därför inte avfärdas som fördom mot fetma. 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.

V1611-07358-68

Dålig information om hur man får hjälp

En kvinna, som är väldigt tandvårdsrädd, remitterades till en klinik speciellt avsedd för denna typ av patienter. Dock fick hon ingen information om hur urvalet för att bli patient där egentligen gick till, och hon är upprörd över att ha behövt gå igenom jobbiga samtal och dessutom fått betala för en ny undersökning utan att veta att hon faktiskt kommer att antas till kliniken och därmed få hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen förklarar att det är först efter en utredning som tandläkaren kan bedöma patientens chanser att bli godkänd i programmet för tandvårdsrädda. I det här fallet gjordes den och patienten informerades om att det var osäkert huruvida hon skulle bli godkänd. Hon erbjöds möjligheten till prövning men avböjde. Noteringarna i daganteckningarna säger att anmälaren även informerats om kostnaderna samt getts möjligheten att tacka nej till behandling. Klinikchefen beklagar att anmälaren inte känt sig väl behandlad eller informerad. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1612-07437-52
Begäran om utomlandsvård

En man vill genomgå en behandling mot cancer utomlands då behandlingen man kan få där är mera skonsam och effektiv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen för berörd klinik. Verksamhetschefen redogjorde för den medicinska bedömningen. Dessutom har en remiss för second opinion med fråga om eventuellt övertag skickats till ett annat landsting på önskan av patienten. Något genmäle har därefter inte inkommit. Ärendet avslutas.

V1612-07580-50
Bristande uppföljning

En kvinna upplever inte att hon fått den hjälp av vårdcentralen som hon hade behövt. Efter en operation med flera komplikationer har hon fått träffa flera olika läkare. Distriktssjuksköterskorna har inte varit behjälpliga. Man har bland annat missat att skriva remisser för provtagning. Mycket ansvar har lagts på patienten och nu orkar hon inte det längre.

Åtgärd: I inhämtade yttrande har vården förklarat sina medicinska ställningstaganden och vidtagna åtgärder. Ärendet avslutas.

V1612-07825-34
Nekas kompletterande sjukintyg/bemötande

En kvinna sökte för en psykisk problematik på sin vårdcentral och blev otrevligt bemött av läkaren som varken lyssnade på kvinnan eller frågade om hennes besvär. Han skrev ett sjukintyg men uppgav att regeln på vårdcentralen var att egentligen inte sjukskriva arbetslösa personer. Det visade sig senare att intyget inte var komplett och när kvinnan kontaktade chef vägrade denne att komplettera intyget.

Åtgärd: Chef vid vårdcentral skriver i ett yttrande att han gått igenom journalen och kommit fram till att det varit medicinskt motiverat att sjukskriva kvinnan under kortare perioder trots att hon var arbetssökande. Han har i ett telefonsamtal med anmälaren beskrivit det hårda klimat som råder i Sverige när det gäller sjukskrivningsprocessen vilket skulle innebär att det ska mycket till för att sjukskriva en arbetssökande. Kvinnan är inte nöjd med yttrandet och uppger att chefen inte talade med henne om något hårt klimat utan sa bara att vårdgivaren inte sjukskriver personer som är arbetslösa. Vi kommer dock överens om att avsluta ärendet.

V1701-00066-52
Bristande administration

En man har påpekat för vården att vården stavat hans namn fel vilket han anser är en patientsäkerhets risk. Det visar sig att datasystemet inte klarar av att skriva vissa bokstäver.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som sett till att datasystemet uppdaterats. Anmälaren har dessutom fått ett utdrag ur registret som bevisar att mannens namn numera stavas på ett korrekt sätt. Anmälaren har informerats om att handläggningen avslutas.

V1701-00185-42
Tillgänglighet, fel läkemedel, journalanteckning

En kvinna vårdas vid en medicinklinik på ett akutsjukhus och den medicinering som påbörjades är fel då kvinnan har en blodsjukdom som försämrar hennes hälsa. Prover har tagits men dessa finns inte journalförda. Hon har sökt behandlingsansvarig läkare upprepade gånger och ingen ringer åter när hon lämnat meddelande.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren och verksamhetschefen som ger en farmakologisk förklaring till val av preparat. Preparatet bedöms inte ge blödningsrisk men trots det avslutades medicineringen i samförstånd med anmälaren. i journalen finns noterat 12 telefonkontakter och de läkarbesök kvinnan erbjudits har hon avböjt men också uteblivit från. De prover som inte journalförts har tagits på annan verksamhet. Samtliga läkarbesök är journalförda. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1701-00243-72
Brister i cancervård

En kvinna ringer om sin avlidne makes sista månader i livet. Han var inskriven vid en cancerklinik som uppvisade brister i remisshantering, rutiner, bemötande och empati.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inkom från ansvariga läkare och chefer för två olika kliniker vilka beklagade sorgen över kvinnans avlidne make. De beskrev vården mannen erhållit och de samtal de haft med paret och menade att de inte kunde finna tecken till bristande vård eller omsorg. Vid besked om cancerdiagnos är det mycket vanligt att patienter och anhöriga har svårt att ta till sig informationen som ges, därför finns kontaktsjuksköterskor som ska kunna stötta patienter och anhöriga i den svåra processen enligt de vårdansvariga. Den här mannen drabbades oerhört snabbt av sjukdomens progress, enligt de ansvariga

läkarna. Den ena läkaren bestred kvinnans beskrivning av samtalet om att han inte informerat om någonting, han hade givit information om sjukdomen och prognosen på ett utförligt sätt. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att läkarna endast fokuserat på sjukdomen och inte på det som hände runtomkring, hur de behandlades och lämnades ensamma att vänta. Kvinnan har flera frågor kvar, vid kontakt med patientvägledare på sjukhuset kommer denna kontakta omvårdnadsansvarig chef för klinikerna så de kan höra av sig till kvinnan och bjuda in henne till ett samtal, vilket hon anser vara tillfredsställande. I samråd med kvinnan avslutas därmed ärendet på förvaltningen.

V1701-00244-50
Bristande bemötande

En kvinna kom på besök till en specialistläkare på akutsjukhus. Kvinnan blev utskälld för ett missat blodprov. Kvinnan försökte förklara men blev avbruten av läkaren. Han hotade med att hon inte skulle få behandling. Kvinnan blev mycket ledsen och började gråta. Detta gick läkaren obemärkt förbi. Kvinnan påpekar vikten av empati. Hon vill inte träffa samma läkare igen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från överläkare framkommer att det inte var deras avsikt att anmälaren skulle uppleva vården på det sätt hon har beskrivit. De har försökt hålla de medicinskt fastställda rutinerna och tidsramarna för besök. Berörd läkare förklarar vikten av att ta blodprover för att upptäcka biverkningar i tid. Vården kan inte ta ansvar för behandlingen om den inte sker på korrekt sätt. Läkaren beklagar att han upplevdes som burdus och oempatisk vilket inte var hans avsikt. 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.

V1701-00265-34
Behandling saknas

En flicka fick en neuropsykiatrisk diagnos som liten men nu, tio år senare, undrar föräldrar och en psykolog vid en slutenvårdsavdelning inom barn- och ungdomspsykiatrin om tonåringen borde utredas ytterligare. Föräldrarna anser att de inte får tillräckligt med stöd och hjälp för sin dotter på en barn-och ungdomspsykiatrisk mottagning. Remiss har skickats till heldygnsvården för att dottern behöver utredas inneliggande men den returneras på grund av personalbrist. Mamman är orolig och frustrerad över ovissheten.

Åtgärd: I begärda yttrande beklagar verksamhetschef att insatserna från öppenvården, mellanvården och specialvården inte visat sig vara tillräckliga. I dessa fall är klinikvård den enda vårdnivå som återstår och som kan bidra med en mer omfattande bedömning och diagnostisering då man har möjlighet att observera flickan under en sammanhängande period. En planerad inläggning blev inte av vilket inte kommunicerades med mottagningen och som också medfört att en avvikelserapport upprättats. I ett yttrande från Hälso-och sjukvårdsförvaltningen framkommer det att BUP heldygnsvård har varit underdimensionerad. Modern har inte varit nöjd med yttrandena men inte återkommit med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1701-00278-50
Resultat efter operation

En man har synpunkter på att han har kvarstående problem efter två operationer vid ett akutsjukhus. Operationerna skedde för 1½ år sedan. Han är fortfarande inte bra trots besök hos sjukgymnast.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården framkommer alla medicinska bedömningar, diagnoser och vidtagna åtgärder. Mannan har fått en andra bedömning och man har konstaterat normala anatomiska förhållanden. Besvären bedöms som smärtproblem med bedömning av smärtklinik som åtgärd och inte instabilitetsproblem som går att åtgärda kirurgiskt. Läkaren beklagar slutligen att vården inte kunnat få en varaktig förbättring trots insatser, vilket alla inblandade naturligtvis velat. 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.

V1701-00368-72
Bristande behandling och bemötande

En kvinna gjorde en mindre operation vid en specialistmottagning och hänvisades till primärvården för att ta bort stygnen. Hon fick information om hur såret skulle tejpas men sjuksköterskan på vårdcentralen lyssnade inte utan tejpade så att såret gick upp och blev infekterat. Kvinnan fick gå tillbaka till specialistmottagning och önskar nu ersättning för besöket.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan drabbats av komplikationer men bedömde att dessa berodde på infektionen snarare än själva tejpningen. Den beskrivna händelsen ligger för långt tillbaka i tiden för att sjuksköterskan skulle minnas de faktiska omständigheterna. Kvinnan tog del av yttrandet och betonade att det var själva tejpningen som var uppkomsten till infektionen. Sjuksköterskan tejpade horisontellt längs med såret och inte vertikalt tvärs över, så såret gick upp och infekterades. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1701-00383-34
Svårt att få kontakt med psykiatrisk mottagning

En kvinna har haft långvarig kontakt med en öppen psykiatrisk mottagning och under senare tid har det blivit väldigt svårt att få kontakt med personal på mottagningen. Anmälaren är också missnöjd med att hon inte får förväntad hjälp från sin nuvarande psykolog.

Åtgärd: Enhetschef beklagar att det har varit långa väntetider för besök men de arbetar aktivt för att förbättra tillgängligheten. Enheten har utsett en fast vårdkontakt till kvinnan och hon kommer att bli kallad till ett besök. Mottagningen har för närvarande kapacitets- och kompetensbrist vad gäller att hantera viss psykiatrisk problematik varför kvinnan kommer att få hjälp vid en annan mottagning. Kvinnan var inte nöjd med yttrandet men har inte återkommit med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1701-00431-50
Borttappade glasögon

En äldre man inkom till akutsjukhus och hans glasögon omhändertogs. Vid utskrivning några dagar senare återfanns de dock ej. Mannen efterfrågade glasögonen på sjukhuset en tid, men fick sedan införskaffa ett par nya. Närmare ett år senare kontaktade polisens hittegodsavdelning anhöriga. Då hade sjukhuset

hittat och lämnat in glasögonen till polisen. Glasögonen var uppmärkta med anmälarens personuppgifter. Anhöriga undrar var glasögonen har varit under ett års tid, varför ägodelar inte överlämnas vid utskrivning och varför sjukhuset lämnar uppmärkta ägodelar till polisen?

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården beklagar chefläkare att de inte lyckats spåra var i vårdprocessen som glasögonen försvann. Patientsäkerhetscontroller förklarar att inte någonstans i journalen finns det omnämnt att glasögonen var försvunna och ingen avvikelserapport är skriven. Då det gått så lång tid är det svårt att minnas om glasögonen har eftersökts. Hon kommer dock att på en arbetsplatsträff lyfta vikten av att skriva anteckningar och i de fall en patient saknar en ägodel skriva en avvikelse. Verksamhetschef förklarar att det inte framkommer någonstans att värdesaker tillvaratagits vid inskrivning. Rutiner finns och håller på att uppdateras gällande värdesaker och hittegods. De fastställda rutinerna kommer att gå ut i ett veckobrev till de anställda som en påminnelse. 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.

V1701-00526-49
Frågor om behandling och bemötande

Anmälaren ställde frågor om behandling och bemötande vid sjukhus. Anmälaren undrade om en så kallad titthålsoperation kunde ha genomförts tidigare, om det fanns behandlingsalternativ till en större operation. Även frågor om bemötande ställdes då en sjukgymnast inledde samtal i andra patienters närvaro.

Åtgärd: Av inhämtat kompletterande yttrande från berörd verksamhetschef framgick att en så kallad titthålsundersökning inte hade tillfört någon ytterligare information, att anmälaren var välkommen att kontakta vårdgivaren om han önskade en så kallad second opinion. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1701-00577-50
Missad diagnos

En man uppsökte en närakut efter att ha blivit skadad i en arm. Inga åtgärder vidtogs då läkaren trodde att mannen hade fått en inflammation. Några veckor senare konstaterade en annan vårdgivare att en muskel var av, men då var det för sent att åtgärda skadan.

Åtgärd: I inhämtat svar från berörd läkare framkommer en förklaring av den bedömning som gjordes vid tillfället. Det framkommer även att det för läkaren gör ont att läsa att mannen drabbats av en muskelruptur. Han beklagar djupt och informerar om patientförsäkringen. Händelsen har diskuterats på mottagningen. Även medicinskt ansvarig läkare vid mottagningen beklagar att de missat en muskelruptur. Anmälaren framför att han har problem med uthålligheten i muskeln idag. Anmälaren väljer att avsluta ärendet med en anmälan till patientförsäkringen.

V1701-00579-34
Bestrider faktura på patientavgift

En kvinna uppsökte en akutmottagning, bollades runt till olika specialiteter, fick vänta under 11 timmar men ingen läkare hade tid med henne. Den erlagda patientavgiften makulerades och hon gick hem. Nu har hon fått en faktura från vårdgivaren trots att hon gick hem utan att ha träffat någon läkare.

Åtgärd: I ett yttrande från funktionsområdeschef beklagar denne att det under uppgivet dygn sökte många personer till akutmottagningen vilket tyvärr ledde till långa väntetider. Vårdgivaren arbetar med att förstärka bemanningen på kvällstid för att minska väntetiderna. Eftersom patienterna tas omhand i medicinsk prioritetsordning går det inte att ange exakt väntetid. Chef kommer att ombesörja att fakturan makuleras. 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.

V1702-00675-50
Missad diagnos, bristande behandling

En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus med två frakturer, varav den ena missades. Foten gipsades, dock felaktigt vilket gav smärta och fick göras om. Det nya gipset satt för trångt vilket gjorde att tårna domnade och mörknade i färg. Vid omgipsning fick hon sin känsel tillbaka. Två veckor senare vid uppföljning upptäcktes den andra frakturen. Kvinnan gipsades igen. Efter avgipsning en månad senare var frakturerna fortfarande oläkta. Läkaren sa dock att det såg bra ut och att kvinnan skulle belasta fullt. Han sa även att det fick göra ont. Fyra månader efter olyckan opererades kvinnan med platta och skruvar. Under hela processen har kvinnans smärta inte tagits på allvar.

Åtgärd: I inhämtat svar från vården framkommer en beklagan över det bemötande som anmälaren fått. Träff med berörd personal har av denna anledning skett där värdegrunden har gåtts igenom. Sjukhuset har utökat antalet gipstekniker från två till fyra vilket ska öka kvaliteten. Man förklarar även att skadan var av sådan art att den förväntades läka utan kirurgi. Kvinnan har drabbades av en störning i läkningen vilket inte hade gått att förutse. Det hade inte gått att operera i förebyggande syfte med de risker som är med kirurgi. Den fraktur som missades syns endast mycket diskret på en av alla bilder och var därför lätt att missa. Anmälaren anser inte att vården har besvarat hennes frågor och önskar därmed ett möte. Ärendet avslutas.

V1702-00710-42
Nekades mediciner, sjukskrivning, utredning

En man vårdas vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning och i samband med läkarbyte nekas han läkemedelsbehandling för ADHD, sjukskrivning samt fortsatt utredning av neuropsykiatrisk diagnos. Mannen har väntat på utredning i över ett år.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig läkare och psykolog som ger en medicinisk förklaring till handläggningen och att väntetiden beror på prioriteringar i vårdkön. Mannen har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1702-00852-49
Komplikationer efter operation

Närstående beskrev vårdförloppet för en man som på grund av cancersjukdom opererades för ett par år sedan. Resultatet blev aldrig riktigt bra. Flera komplikationer uppstod. Mannen är nu avliden.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef tillika läkare framgick att patienten genomgick operation på grund av cancersjukdom. Det visade sig dock senare att

hela tumören inte var avlägsnad. Ytterligare operationer genomfördes. Det utvecklades komplikationer, som det gör i 10 procent av de fall som genomgår denna typ av operationer, enligt yttrandet. Komplikationerna omhändertogs i enlighet med nationell standard. Patientens tillstånd krävde ytterligare vårdinsatser och ingrepp. Enligt yttrandet erbjöds patienten bästa möjliga vård, men insatserna lyckades inte förhindra förloppet. Patienten och anhöriga fick lida på grund av brister i omvårdnaden, som i sin tur berodde på personalbrist och bristande kompetens hos omvårdnadspersonal. Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten under längre tid behandlades för läckage inom kroppen. I samråd med kirurg med erfarenhet av komplikationer som det här handlade om beslutades om behandlingsinsatser, där stor operation inte ingick. Emellertid, läckaget bestod och man tvingades till större och riskfylld operation med negativt utfall som också kunde förväntas. Att det dröjde innan större operation genomfördes berodde alltså inte på lång planering, enligt yttrandet, utan det var en följd av att expertis bedömde att en mer skonsam och mindre riskfylld behandling var att föredra. Anmälaren tog del av dessa yttranden och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1702-00875-50
Ofullständig utredning och borttappade prover

En ung man lider av värk i kroppen, har droppfot och utslag på kroppen sedan ett år tillbaka. Mannen har inte fått någon diagnos. Ändå vill läkaren avsluta utredningen med att remittera till sjukgymnast. Prover har tidigare tagits som dock försvann. Det tog sex månader innan nya prover togs. Läkaren har hånskrattat åt mannen, som nu utreds på andra kliniker.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att mannen har genomgått extensiv neurologisk utredning under närmare ett års tid, dessvärre med negativt resultat. Utredningen har varit adekvat och med den skyndsamhet som varit möjlig mot bakgrund av rådande väntetider. Anmälaren som har tagit del av yttrandet väljer att avsluta ärendet, trots att hon inte är nöjd. Utredningen kommer att fortsätta via husläkaren med nya neurologer och med andra landsting som visat större intresse för patienten.

V1702-00936-34
Ej lyssnad till hur barnet mår/nekas intyg

En förälder har synpunkter på att en läkare vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning(BUP) inte lyssnade till modern när denna ville berätta hur dottern mådde. Denna önskade att läkaren skulle skriva ett intyg till försäkringskassan för att dotter skulle kunna få skolskjuts.

Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef beklagar denna att det tagit alltför lång tid innan modern fått ett tydligt besked om att intyget inte kan skrivas då läkare bedömt att dottern inte uppfyller de kriterier som gäller för att få bilstöd. 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.

V1702-00982-50
Bristande tillgänglighet på telefon

En man har under två hela dagar försökt att nå sin vårdcentral utan resultat. Han möts av en telefonröst som säger "det är många som försöker ringa, var god försök senare".

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras den bristande tillgängligheten till telefon och besökstider, med sammanslagning av två verksamheter och stort avhopp av medarbetare. Ett flertal åtgärder har vidtagits där i bland ökad bemanning, justering av svarstider, ändring av svarsmeddelanden, förbättrad information på hemsida och införande av en lättakut. Framöver kommer de att följa statistik för tillgänglighet dagligen och vidta åtgärder om så behövs. Just nu är telefontillgängligheten vissa dagar 100%. 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.

V1702-00983-50
Bristande uppföljning, kontinuitet

En man har tidigare träffat sin ögonläkare var tredje månad. Läkaren gick i pension och uppföljning har skett på samma mottagning. Mannen har dock endast fått träffa läkare 1-2 gånger per år och det har varit olika läkare vid varje tillfälle. Mannen har fått sämre syn men inte fått någon grundligare undersökning. Han har skickat e-post till avdelningen utan gehör.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef förklaras det som kan uppfattas som bristande läkarkontinuitet, med att mottagningen har en specialistutbildning och att det finns ett aktivt teamarbete med seniora specialister. De har tagit till sig av anmälarens kritik och ska försöka tillse att anmälaren får en och samma läkare framöver. Verksamhetschefen ber om ursäkt för anmälarens upplevelse och tackar för synpunkterna. 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.

V1702-01004-50
Bristande dialog och bristande vårdansvar

En kvinna drabbades av en fraktur i handleden. Detta skedde i annat landsting där hon gipsades och ombads söka vård i sitt hemlandsting inom 7-10 dagar. Kvinnan kontaktade en privat specialistmottagning som inte kunde boka in henne på besök utan tillgång till tidigare röntgenbilder. Kvinnan ombads av sjuksköterska att skaffa fram sina bilder på egen hand. Då bilderna inte levererats på några dagar ombokades besökstiden. När kvinnan väl träffade läkaren (två veckor efter gipsning) framkom att bilderna inte alls var nödvändiga och läkaren ifrågasatte varför hon inte kom tidigare. Ny röntgenundersökning samma dag visade att operation var nödvändig och kvinnan hänvisades till akutmottagning på akutsjukhus och hon opererades. Kvinnan poängterar bristande dialog inom kliniken och till henne samt befarar sämre resultat av operationen på grund av utdragen vård.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer full förståelse för anmälaren s synpunkter. Med facit i hand borde anmälaren ha kommit på läkebesök omgående samt remittering till röntgen samma dag. Kommunikationsbrist har förekommit och rutinerna har setts över för att undvika att något likande inträffar igen. Personalen inklusive verksamhetschefen ber om ursäkt för 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.

V1702-01055-70
Dåligt bemötande, psykisk misshandel, skadestånd

En man var med sin son på läkarbesök på akutmottagning. Sonen blir inlagd på avdelning och anmälaren beskriver att han och sonen fick ett dåligt bemötande av läkare. Anmälaren önskade byta läkare för sonen men samma läkare fortsatte att vara behandlande läkare. Anmälaren vill veta hur han kan få skadestånd för psykisk misshandel.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barn- och ungdomssjukhuset som beklagar den upplevelse av bemötandet som anmälaren upplevt vid barnets besök på sjukhuset. Hon bedömer, som också modern önskar, att behandlande läkare ska fortsätta att vara barnets ansvariga läkare. Hon har enligt verksamhetschefen hög kompetens. Behandlande läkare bemöter i yttrandet anmälarens synpunkter på hennes handläggning av barnet och bemötandet av anmälaren. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1702-01065-34
Bemötande av psykolog

En kvinna har synpunkter på bemötandet från en psykolog vid en psykiatrisk mottagning. Denna sökte hela tiden efter fel i personligheten och försökte hitta problem som inte fanns hos anmälaren. Kvinnan upplevde också att de sexuella övergrepp som hon varit utsatt för bortförklarades.

Åtgärd: I ett yttrande från medicinskt ansvarig läkare samt psykolog beklagas kvinnans upplevelse. Psykologen skriver att det bemötandet man ska få i vården skall vara det bästa möjliga och att hon i det beskrivna mötet har misslyckats och kommer därför att ta med det som en lärdom. Läkaren anser att samarbetet med en mottagning på ett akutsjukhus, där kvinnan fått krisstöd, borde ha varit bättre då det skulle ha bidragit till en bättre förståelse om den nivå av krisbearbetning som denna erhållit. Kvinnan har därefter fått en remiss till en specialistmottagning där hon kan få hjälp med de övergrepp som hon blivit utsatt för. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1702-01074-49
Bristande tillgänglighet, brist på vårdplatser

Anmälaren beskrev den bristande tillgängligheten och bristen på vårdplatser vid akutmottagning vid akutsjukhus.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det som anmälaren skildrar har sin grund i att tillgången till vårdplatser vid sjukhuset var ansträngd, ett flertal patienter som borde ha vårdats på vårdavdelningar fick vårdas på akutmottagningen tillsammans med nyinkomna patienter, det höga trycket kan leda till brister i omhändertagandet, inklusive långa väntetider, dessutom är lokalerna underdimensionerade och det pågår nybygge med planerad inflyttning om drygt två år. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1702-01125-49
Oprofessionellt bemötande

Enligt anmälaren var läkaren vid vårdcentralen oprofessionell i sitt bemötande och intyg till Försäkringskassan var ofullständigt.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren följer Försäkringskassans regelverk, att vårdgivaren vid behov ger kompletterande uppgifter till Försäkringskassan, att frågor om bemötande följts upp med berörda läkare. Anmälaren tog del av dessa yttranden. Ärendet avslutas.

V1702-01288-50
Fick ortopediska inlägg trots avbokning

En kvinna har under många år kallats till ortopedteknisk verkstad för utprovning av inlägg till skor. När en kallelse kom från en ny verksamhet ifrågasatte kvinnan detta, men valde att göra ett besök. Kvinnan som hellre ville gå kvar på den tidigare verkstaden sa bestämt ifrån att några inlägg inte skulle göras, innan hon kontrollerat om hon kunde gå kvar hos tidigare huvudman. Detta efterföljdes inte, utan kvinnan fick inlägg och är besviken över att hennes önskan inte hörsammats.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vid besöket på den nya ortopedtekniska verkstaden gjordes avtryck för inlägg. Dessa lades direkt till produktion enligt rutin. I och med detta fakturerades landstinget. På patientens begäran flyttades hos sedan över till den ursprungliga verkstaden. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet fortfarande åsikter om att personalen inte lyssnade till henne när hon bad dem att inte producera hennes inlägg. Ärendet avslutas.

V1703-01309-34
Bristande bemötande

En kvinna har synpunkter på en läkares och en kurators bemötande. Kvinnan brukar följa med sin make på besök till vårdcentralen då han har svårt och höra och glömmer information som ges till honom. När paret kommer till vårdcentralen möts de av kommentarer från vårdpersonalen att man inte ger "parterapi". De känner sig mycket kränkta av bemötandet.

Åtgärd: I ett yttrande skriver verksamhetschef att samtliga konsultationer har genomförts med makan närvarande och hon är mycket aktiv. Denna följer även med maken till kuratorn och chef tog sig då friheten att kommentera detta och även påpeka att kuratorn inte ska ge parterapi då maken varken har problem med hörsel eller är kognitivt nedsatt. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

V1703-01351-34
Felbehandling orsakade behov av akutvård

En kvinna anser att hon blivit felaktigt bedömd och behandlad på sin vårdcentral. Detta ledde till ambulansfärd med blåljus till akutsjukhus. Två månader senare har kvinnan både fysiska och psykiska komplikationer efter denna felbehandling.

Åtgärd: I ett yttrande skriver verksamhetschef att man har gått igenom händelsen med berörd personal på vårdcentralen och nya checklistor har skapats. Chef har haft ett samtal med kvinnan och efter kontakt med chefsläkare enades vårdgivaren om att göra en Lex Maria anmälan. 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.

V1703-01363-34
Neuropsykiatrisk utredning dröjer

En flicka fick en neuropsykiatrisk diagnos för tio år sedan och nu undrar föräldrar och en psykolog vid en slutenvårdsavdelning inom barn- och ungdomspsykiatrin om tonåringen borde utredas för att få en tilläggsdiagnos. En remiss skickades till heldygnsvården för att dottern behöver utredas där men den returnerades på grund av personalbrist. Mamman är orolig och frustrerad över ovissheten och undrar hur länge dottern måste vänta.

Åtgärd: I begärda yttranden beklagar chefer att den planerade inläggningen inom slutenvården fick avbokas på grund av högt tryck av patienter på akutmottagningen. Den fortsatta tillströmningen av patienter fortsatte vilket medförde att planerade inläggningar inte var möjliga. Vad som är akut är alltid ett ställningstagande för respektive läkare att bedöma. Vårdgivaren har försökt att hitta en lösning och en utredning planeras via dagvårdsverksamheten. I ett yttrande från hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att man blivit uppmärksammad på att ungdomspsykiatrins heldygnsvård varit underdimensionerad. Dialog förs nu med vårdgivaren för att utöka platserna på heldygnsvården. Modern anser att hon inte fått alla frågor besvarade men anser att ärendet kan avslutas.

V1703-01401-34
Behandling

En kvinna anser att hon fått otillräcklig behandling vid en psykiatrisk mottagning eftersom hon har blivit lovad behandling som runnit ut i sanden och för att det varit flera byten av läkare. Nu orkar hon inte kriga längre och är på väg att ge upp.

Åtgärd: I ett yttrande från medicinsk läkare och enhetschef framgår att de tar klagomålet om bristande hantering av kvinnans vårdbehov på fullaste allvar. Hon har olyckligtvis fått byta behandlande läkare vid flera tillfällen. De beklagar bristerna i informationen som givits kring hanteringen av väntelistan och kön till terapi men en remiss har nu skickats till psykoterapienheten som lovat ta emot för inledande terapikontakt inom någon vecka. Anmälaren har inte framfört några synpunkter på yttrandet från vårdgivaren varför ärendet avslutas.

V1703-01414-34
Attackerad i väntrum

En kvinna besökte en psykiatrisk akutmottagning med en vuxen dotter. När dotter var inne hos läkaren blev kvinnan attackerad och hotad av en annan patient i väntrummet. Personal sprang ut och la ned patienten på golvet. Anmälaren anser att personalen borden ha bättre koll på vilka som sitter i väntrummet.

Åtgärd: I ett yttrande från chef beklagar denne det som kvinnan blivit utsatt för och skriver vidare att denna typ av händelse tyvärr kan hända var som helst men är som tur ovanliga. Risken är dock större i anslutande lokaler till denna typ av vård då en del av de patienter som vistas i dessa vårdmiljöer har problematik som kan predisponeras för aggressivitet och våldsamt beteende. Kvinnan har tagit del av yttrandet men har inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.

V1703-01593-49
Bristfällig undersökning av litet barn

Anmälaren är kritisk mot den bristfälliga undersökningen av litet barn. Konsekvenserna av det obehandlade ljumskbråcket blev att barnet förlorade del av sin testikel.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att bedömning vid akutmottagningen ledde till att barnet blev inlagd på vårdavdelning för fortsatt utredning. Det är inte ovanligt att man inte kan ställa diagnos direkt vid undersökning på akutmottagning, enligt yttrandet. Vid den undersökning som utfördes vid akutmottagningen kunde inget som kunde leda fram till diagnosen inklämt ljumskbråck fastställas. Av yttrandet framgick att läkaren vid akutmottagningen informerade internjouren, att det från den tidpunkt då man misstänkte inklämt ljumskbråck till det att man kontaktade ambulans för transport till barnsjukhus tog drygt en halv timme, att ambulansen anlände ytterligare en halvtimme därefter. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1703-01623-34
Lång väntan på läkartid för läkemedelsuppföljning

En förälder har synpunkter på att en tonårsdotter får vänta länge för att få en tid till läkare på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) för läkemedelsuppföljning. Dottern fick byta läkemedel eftersom hon fick ätsvårigheter och hade stark ångest. Nytt läkemedel sattes in och dottern började rispa sig. Dottern har dock fått hjälp av sjuksköterska och samtalsterapeut på bästa sätt, men de är inte läkare. Modern undrar om det är rimligt att behöva vänta så länge på en läkartid.

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef anser denna att det inte är rimligt att vänta så länge på en läkartid men det beror på att läkare saknas på den aktuella mottagningen och att de som är på plats har en hög arbetsbelastning. Föräldern har vänt sig till en annan BUP-mottagning och vårdgivarens förhoppning är att dottern ska få en snabbare tid till en läkare där. Föräldern har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid varför ärendet avslutas.

V1703-01628-49
Ej tillräcklig undersökning

Anmälaren skadades vid trafikolycka. Undersökningen vid akutsjukhuset var bristfällig.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd biträdande överläkare framgick att anmälaren är välutredd med magnetkamera av rygg. Även anmälarens knäled har undersökts med magnetkamera, enligt yttrandet. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1703-01672-34
Bemötande av läkare

En förälder följde med sin son då denne, för första gången, skulle besöka en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren var elak, kylig, arrogant, talade snabbt och

började ifrågasätta diagnosen. Utanför mottagningen bröt sonen ihop, fick stark ångest och grät.

Åtgärd: I ett yttrande beklagar läkaren att han uppfattats som ovänlig. Han anser att det ingår i ett övertagande av en patient att förhöra sig om vilken grund personen har aktuell diagnos då ett tillstånd kan se olika ut. Det var inte hans intention att det skulle uppfattas som ett ifrågasättande av diagnosen. Läkaren hoppas att det första mötet inte ska hindra sonen från att söka stöd från vuxenpsykiatrin. Föräldern har tagit del av yttrandet och därefter inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1703-01697-69
Försvunna provsvar och bristande kommunikation

En man besökte en specialistmottagning på grund av hudbesvär. Prover togs och läkemedel skrevs ut, därefter upplever mannen att det blev tyst från mottagningen. Han försökte själv komma i kontakt med mottagningen vid upprepade tillfällen för att få provsvar och veta vad besvären beror på. När han slutligen fick ett läkarbesök fick han veta att provsvaren var försvunna. Han fick ett nytt läkemedel utskrivet, men det vågar han inte använda eftersom orsaken till besvären inte är kartlagt. Mannen menar att detta påverkat honom psykiskt och att hans förtroende för sjukvården håller på att raseras. Han upplever sig diskriminerad av mottagningen eftersom han fick ett negativt bemötande och han tror att det har att göra med att han inte är född i Sverige även om han bott i landet mycket länge.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkare vid berörd mottagning. Hon informerade om bedömning, åtgärder och behandling som skett i samband med anmälarens besök på mottagningen. Hon förklarade att ett prov tagits vid det första besöket men att detta prov inte kommit fram till mottagaren som skulle analysera det. Det försvunna provet har diskuterats på mottagningen och med den inrättning som skulle ta emot det för analys. Läkaren menade att de inte kan ta ansvar för postens leverans. Läkaren informerade vidare om att anmälaren uppmanades att ta kontakt med mottagningen om hans besvär återkom. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte är nöjd med svaret. Då han inte inkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.

V1703-01705-34
Läkares bedömning och behandling

En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning gjort felaktiga bedömningar, bidragit till att terapeutisk behandling inte blivit av, trasslat med intyg till försäkringskassan samt underlåtit att göra en vårdplan med anmälaren.

Åtgärd: I ett begärt yttrande skriver enhetschef att läkaren gjort en aktuell bedömning vid varje besökstillfälle och att den inte behöver vila på tidigare bedömningar och åtgärder då psykiatriska tillstånd kan förändras över tid. Enligt journalanteckningar har läkaren försökt kontakta försäkringskassan men de har inte återkommit vilket medfört svårigheter att boka ett avstämningsmöte. Vid det aktuella tillfället skulle mottagningen omorganiseras vilket medförde att information om vem som var behandlande läkare dröjde, vilket beklagas. Vårdplanen går att utläsa i journaltexten men vårdgivaren har brustit när man inte har överlämna den till mannen. Ärendet avslutas då anmälaren inte framfört några synpunkter på yttrandet.

V1703-01724-34
Nekas intyg till försäkringskassan

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning inte sjukskrev henne trots att hon lider av svår psykisk ohälsa.

Åtgärd: I ett yttrande uppger verksamhetschef och medicinskt ansvarig chef att det inte var en helt oväntad eller avvikande bedömning av läkaren att inte sjukskriva kvinnan men målsättningen är ändå att en patient ska känna sig respekterad och bemött på ett bra sätt även när läkare och patient kanske tycker olika. Kvinnan har därefter inte framfört några synpunkter på yttrandet från vårdgivaren varför ärendet avslutas.

V1703-01784-68
Gravid kvinna röntgades utan blyförkläde

En kvinna som önskat få en tandreglering utförd på en klinik uppgav vid undersökningen att hon är gravid. Icke desto mindre genomfördes en röntgenundersökning utan att hon fick på sig ett blyförkläde. Kvinnan är nu mycket orolig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från odontologiskt ansvarig som beklagar det inträffade. Hon har även i samtal informerat anmälaren om vilka rutiner som gäller avseende blyförkläden vid panoramaröntgen. En avvikelse har skrivits och kommer att kommuniceras till medarbetarna i företaget. Anmälaren har också fått rekommendationen att om hon så önskar ta kontakt med ansvarig för tandvården på Strålskyddsinstitutet. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1703-01801-49
Opererade bort fel äggstock

Anmälaren uppgav att läkaren opererade bort fel äggstock. Anmälaren uppfattade att hennes vänstra äggstock hade en cystbildning, men att vårdgivaren opererade bort en helt frisk äggstock, den högra.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörda läkare framgick att läkarna då anmälaren var sövd konstaterade att vänster äggstock inte hade en cystbildning, att det var den vänstra äggledaren som utgjorde cystbildningen och att denna togs bort. Samtidigt konstaterade läkarna att det fanns en stor cystbildning i den högra äggstocken varför denna äggstock också togs bort. Enligt yttrandet fattades alla beslut med anmälarens bästa i åtanke. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1703-01807-50
Nekad förskrivning

En kvinna vill veta varför hon nekas att få skyddshandskar vilket hon tidigare har fått på recept. Hon undrar om det har att göra med att hon är utomlänspatient.

Åtgärd: Vid inhämtande av yttrande från vården påpekade förvaltningen att det är reglerna i det landsting där vården ges som gäller vid förskrivning. Inte det som

gäller i det landsting som patienten är skriven. I detta fall ska skyddshandskar förskrivas och bekostas av hemlandstinget. I det inhämtade yttrandet framkommer att de tagit till sig av informationen och att de ombesörjt handskar till patienten. Information om regelverket är förmedlat till all personal så att problem inte ska uppstå igen. 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.

V1703-01923-49
Brister i journal om litet barn

Anmälaren ansåg att det fanns brister i smärtlindringen och i journalen om litet barn.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd funktionsområdeschef framgick att nålsättningen vid smärtlindringen inte var framgångsrik. Efter flera försök tillkallades narkossjuksköterskor. Det kunde upplevas som en onödig fördröjning. Fallet kommer enligt yttrandet att ligga som grund i utvecklingsarbete. Av inhämtat yttrande framgick också att det i remissen från annat akutsjukhus tydligt framgick varför pojken inkom till sjukhuset, orsaken till att pojken anlände till sjukhuset gick också att finna genom journalanteckningar upprättade vid remitterande sjukhus. Pojken bedömdes ha näst högsta prioritet att träffa läkare, det vill säga inom 15 minuter. Pojken fick smärtlindrande preparat och blev inlagd. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1703-01999-34
Information i journal saknas/lång väntan på intyg

En man anser att en läkare vid en psykiatrisk mottagning utelämnat viktig information i journalen som de kom överens om. Anmälaren anser även att han fått vänta alltför länge på ett intyg vilket medförde extra kostnader för ett pedagogiskt stöd.

Åtgärd: Chefsöverläkare beklagar djupt att vården inte motsvarat mannens förväntningar. Läkaren finns inte längre kvar i verksamheten vilket inte möjliggör de kompletteringar som önskas. Fråga om ekonomisk ersättning hänvisas till patientförsäkringen (LÖF). Vårdgivaren kommer at ta de synpunkter som lämnats på största allvar och beakta dessa i kommande förbättringsarbete för att mannen i framtiden med förtroende ska kunna söka vård och behandling hos vårdgivaren. Mannen har framfört att han är missnöjd med att vårdgivaren inte kan beviljat honom ersättning. Ärendet avslutas.

V1703-02034-50
Nekad vård och behandling

En kvinna har under tre års tid inte fått hjälp av sin läkare inom akutsjukvården. Kvinnan har bett om en remiss till annat landsting. Denna remiss nekar läkaren att skriva med hänvisning till att han inte vet vem om ska betala. Läkaren har även uttalat sig att patienten är en "hopplös patient". Anmälaren har skrivit egenremiss till det andra landstinget och varit på besök. Hon har även själv ordnat med resa utomlands för utredning och där fått diagnoser.

Åtgärd: Efter att förvaltningen inhämtat yttrande från berörd läkare, som beskriver den vård hon har fått, översänds ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas därmed vid förvaltningen.

V1703-02042-34
Nekas behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte får någon behandling av psykolog vid en psykiatrisk mottagning. Teamet på mottagningen har nu kommit fram till att anmälaren ska skrivas ut då hennes hälsotillstånd försämrats och uppdraget att ge en specifik behandling inte kan fortsätta.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från överläkare och psykoterapeut framgår det att möjligheter till framgång i behandlingen bedömdes inte vara möjlig till följd av kvinnans smärtproblematik och undvikande beteende. Det innebar inte att kontakten avbrutits eller att hon var "utslängd". En planering finns att försöka samla hela den fortsatta psykologiska behandlingsinsatsen till den rehabiliteringsinsats som kvinnan sedan tidigare haft kontakt med. Anmälaren var inte nöjd med yttrandet men har inte återkommit med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1703-02119-68
Missnöjd med tandbehandling men krävs på betalning

En kvinna fick en tandbro gjord men var inte nöjd med denna. Hon fick också problem med återkommande infektioner i bland annat bihålorna. Hennes läkare rekommenderade henne att gå till den privattandläkare som behandlat henne och utfört en rotbehandling. Han har också gjort en ny bro. Nu har garantitiden för den ursprungliga bron, som gjordes på folktandvården, gått ut och kvinnan anser inte att hon ska behöva betala för den nya bron som gjordes privat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen konstaterar att för att få behandling inom garantitiden så måste man gå tillbaka till den vårdgivare som ursprungligen utfört behandlingen. Han noterar också att det i daganteckningarna inte finns något som tyder på att anmälaren haft besvär. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1703-02120-68
Blev konstigt behandlad vid tandutdragning

En man som fick sin tand utdragen upplevde att tandläkaren drev med honom för att han uttryckt att han tyckte att det var jobbigt. Enligt mannen blev han stucken av bedövningssprutan ett antal gånger helt i onödan. Dessutom upptäckte mannen en vecka efter operationen, att något låg kvar i hålet efter tanden, och han tror att tandläkaren placerat en liten tandbit där för att driva med honom. Mannen har svår smärta och han läker inte i munnen. Han är mycket upprörd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den ansvariga för patientärenden vid aktuell klinik, som beklagar det inträffade. Hon konstaterar att omständigheterna varit olyckliga men att behandlingen ändå utförts enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Hon ber om ursäkt om man brustit i kommunikationen angående risker och efterförlopp vid utdragning av en tand. Anmälaren har tagit del av yttrandet, han är inte nöjd men tror inte att han kommer längre i frågan. Ärendet avslutas.

V1704-02135-70

Får inte kontakt med operatör för svar på frågor

En kvinna gjorde ett ingrepp som skulle lindra smärta. Hon blev smärtlindrad men fick andra symtom som inte försvinner och är besvärliga. Hon ber om kontakt med opererande läkare som är så hårt belastad och inte hinner ringa upp anmälaren som vill ställa frågor. Hon är mycket nöjd med bemötandet i övrigt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på neurokirurgiska kliniken som beskriver orsaken till anmälarens besvär och de åtgärder och ingrepp som gjorts. Han beskriver det ständiga förbättringsarbetet på kliniken där ett av fokusområdet är att minska väntetider både till mottagning och slutenvård inför operationer av patienter med smärta. Han beklagar att anmälaren fått vänta på både mottagningsbesök och ingrepp. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1704-02152-34
Lång väntan på utredning/samverkan med skola

En förälder har synpunkter på att son inte får en neuropsykiatrisk utredning vid barn- och ungdomspsykiatrin (BUP) innan skolhälsovården skickat en remiss. Sonen har redan kontakt med BUP och modern anser att detta förfarande drar ut på tiden. Hon undrar också varför BUP ignorerar skolan och socialtjänstens önskan om ett möte för att upprätta en samordnad individuell plan (SIP).

Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef skriver denna att sonens kontakt med BUP har varit sporadisk vilket försvårat bedömning, insatser och uppföljningar. Insatser som satts in har sonen avbrutit och skolan tackade nej till gruppdeltagande. Endast vid ett tillfälle har frågan om neuropsykiatrisk utredning kommit på tal. Detta har inte följts upp och läkaren arbetar inte kvar. Ett SIP-möte planeras med skola och socialtjänsten. Varken frågeställning om utredning eller SIP-möte har mottagningen sagt nej till. Modern har därefter inte återkommit med några kommentarer kring yttrandet. Ärendet avslutas.

V1704-02193-34
Inget läkarbesök men faktura ändå

En man blev lovad hembesök av det psykiatriska mobila teamet. Han fick dock aldrig något besök, däremot en faktura hemskickad för läkarbesök. Mannen ifrågasätter detta. När mannen önskat få veta fullständigt namn på den läkare som sägs ha besökt honom förvägras han denna information.

Åtgärd: Enhetschef har samtalat med den personal som deltog vid hembesöket. De hade förvissat sig om att det var rätt adress, knackat på dörren och även sökt kontakt med patient genom att ropa i brevinkastet. Läkaren har tidigare besökt mannen i hemmet och hade därför ingen svårighet att lokalisera sig. Bedömningen var korrekt nämligen att mannen ska betala för uteblivet besök. Mannen har tagit del av yttrandet och är mycket besviken på vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1704-02245-72
Brister vid bemötande och information

En kvinna upplever brister i bemötande och tidsbokning vid en vårdcentral. Dels får hon träffa en annan läkare än den hon bokade, och dels bemöts hon otrevligt. I sin skrivelse tar kvinnan främst upp att hon inte informerats om att den

specialistmottagning hon remitterades till var privat och tog mer betalt av läkarbesöket än landstingets taxa.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen framkom att den läkare som kvinnan träffat inte längre jobbade kvar på vårdcentralen och då inte kunnat nås för att lämna yttrande. Kvinnan hade själv begärt bli remitterad till den privata specialistmottagningen och verksamhetschefen tyckte det var beklagligt att det uppstått ett missförstånd och att hon inte där informerades om taxan. Kvinnan tog del av yttrandet och också skickat en anmälan till den privata specialistmottagningen som sedan makulerade kvinnans faktura. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1704-02294-34
Intyg till försäkringskassan

En man har synpunkter på att han blivit utförsäkrad från försäkringskassan då läkare vid en vårdcentral inte svarat på myndighetens frågor som de skriftligen begärt.

Åtgärd: I ett yttrande från tf. verksamhetschef beklagar denna att mannen inte fått någon ersättning från försäkringskassan och uppger att läkaren åter är i tjänst och har erbjudit mannen en akut läkartid för sjukskrivning och en planerad tid för uppföljning. Mannen hade för avsikt att återkomma med ett genmäle då läkarens intyg varit bristfälliga men då han, efter flera månader, inte avhörts avslutas ärendet.

V1704-02304-69
Problem kring tillgänglighet och information

En kvinna har vid flera tillfällen upplevt problem när hon ringt 1177 Vårdguiden. Kvinnan har drabbats av långa väntetider i telefonen och har fått olika och felaktiga besked gällande tidsbokning till en närakutmottagning. Hon har också blivit slussad mellan olika sjuksköterskor och fått upprepa sin historia gång på gång. Kvinnan har vidare upplevt att hon fått felaktiga besked om andra vårdinrättningar och blivit otrevligt bemött.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetssamordnare för 1177 Vårdguiden. Hon beklagade att det var lång väntetid, att olika information gavs om möjlighet att boka tid och att informationen var otydlig, varierande och i vissa fall felaktig. Hon förklarade att 1177 Vårdguiden har som tilläggsuppdrag att svara för och boka tider på den berörda närakuten. Tidigare i år ändrades arbetsmetoden för tidsbokning. Anmälaren blev inte nöjd med svaret och menade att gången verkade omständlig och att hennes intryck är att det är alldeles för många underentreprenörer inblandade i vården. I ett kompletterande svar tydliggjorde samordnaren hur gången såg ut. Hon informerade vidare om att närakuten var informerad om ändringen och beklagade att personal där inte nåtts av informationen. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1704-02333-34
Lång väntan på läkartid för läkemedelsinställning

En förälder önskar att son, som har en neuropsykiatrisk diagnos, får prova ett läkemedel då han har svårigheter att koncentrera sig i skolan. Hon har kontaktat en

barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) och sonen har nu väntat mer än ett halvår på en läkartid. När modern kontaktar mottagningen finns det inga läkare kvar men rekrytering av nya pågår. Hon uppmanas att kontakta en annan BUP-mottagning.

Åtgärd: Sektionschef beklagar den långa väntetiden och anser att moderns beskrivning av hur situationen ser ut stämmer väl överens med journalanteckningarna. Det har varit en orimlig lång väntetid för att få ett läkarbesök då det är brist på barnpsykiater. Sonen ska få tid till en annan BUP-mottagning och förhoppningen är att han med stöd av medicin, ska kunna koncentrera sig bättre. Modern, som tagit del av yttrandet, anser att handläggningen av sonen är dåligt skött och hon är besviken på att sektionschefen inte ringt upp henne. Den fördröjda behandlingen har kostat sonen en termin i skolan. Ärendet avslutas därmed.

V1704-02409-72
Missad bukcancer

En kvinna remitterades av vårdcentralen till en röntgenundersökning. Efter en tid drabbades hon av cancer och när man gick igenom kvinnans journaler, kunde man vid efterforskning påvisa att hon hade förändringar som vid cancer vid en tidigare röntgenundersökning. Kvinnan undrar nu om hon hennes prognos och behandling varit bättre om man redan vid första röntgenundersökningen upptäckt cancerförändringarna. Hon önskar också att vårdgivaren förbättrar rutinerna så att ingen annan patient ska råka ut för samma miss.

Åtgärd: Verksamhetschefen framhöll i yttrandet att handläggningen av kvinnans ärende från läkarna på vårdcentralen varit helt adekvat utifrån kända fakta. Kvinnan har fått ta del av yttrandet och accepterat svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1704-02438-50
Bristande undersökning och engagemang

En man besökte en specialist på grund av nedsatt hörsel på ett öra. Läkaren tittade några sekunder i örat och hänvisade sedan mannen till hörselrehabiliteringen för utprovning av hörapparat. Av hörselrehabiliteringen blev han hänvisad till annan specialist på öron. Denne gjorde omfattande undersökningar och tester. Mannen fick recept på nässpray och övningar för trumhinnan att göra. Mannen har nu fått göra ett nytt hörseldiagram som visar på bättre hörsel. Mannen vill med sin anmälan påpeka brister i undersökning och engagemang hos den första läkaren.

Åtgärd: Yttrande har begärts in från berörd verksamhet som redogjort för bedömningen och menar att den är helt tillfyllest och att riktlinjerna har följts. Avtalet har begärts in från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som även redogjort att vårdgivaren befinner sig i en avvecklingsperiod. Ärendet avslutas.

V1704-02441-42
Gav cellgift i fel infart

En man sjukhusvårdades på en hematologisk klinik med stamcellstransplantation som skulle ges via infart i halsvenen. Sköterskan började ge infusionen i armvecket där mannen också hade en infart. Mannen ifrågasatte handläggningen men

sköterskan menade att det spelade ingen roll. Senare insjuknade han med blodförgiftning och flera blodproppar i armen som krävde behandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför att händelsen anmälts enligt Lex Maria till IVO. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1704-02443-42
Nekades läkemedel och läkarbyte, bemötande

En man med depression vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever att läkaren inte tar hänsyn till olika symtom efter utsättning av läkemedelsbehandlingen. Mannen blev yr och ramlade, på akutmottagningen menade läkaren att nedtrappningen gick för fort. Mannen önskar ny behandlingsansvarig läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannen fått en gängse nedtrappning av ett beroendeframkallande läkemedel och således en helt adekvat nedtrappning och helt i linje med hur det brukar gå till väga. Det är tråkigt att patienten upplevde att läkaren inte lyssnade till honom, men det är läkaren som gör bedömningen hur nedtrappningen skall gå till. Mannen har erbjudits ny behandlingsansvarig läkare. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1704-02451-68
Tand som lagades felaktigt har gett stora problem

En kvinna fick för fyra år sedan en plomb i en tand utbytt efter en vanlig undersökning. Det fanns inga fel varken på tanden eller på fyllningen och tandläkaren som utförde behandlingen kunde inte förklara varför hon gjorde som hon gjorde. Hon dokumenterade inte heller åtgärden. Efter detta har kvinnan fått stora problem och har under flera år gått med en temporär fyllning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämnda beklagar att anmälaren haft besvär med sin tand men konstaterar att information om tanden har getts löpande och att röntgenbilder som styrker diagnos och behandling finns. Kliniken har inte debiterat de åtgärder som gjorts på aktuell tand och nyligen återbetalades en utförd fyllning. Dock kan inte Folktandvården Stockholm ta på sig kostnader som uppkommit och utförts av annan vårdgivare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd. Ett dokument har bifogats avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1704-02497-72
Misslyckad operation

En operation misslyckades och ledde senare till ytterligare två operationer med mer värk och gångsvårigheter än före den första operationen. Enlig anmälaren opererades hon med sina privata kläder på sig och dessutom syddes inte såret ordentligt så öppna glipor syntes tydligt.

Åtgärd: I yttrandet från specialistläkaren beskrevs den sedvanliga operationsåtgärden och att stygnen avlägsnades enligt gängse rutiner. Specialistläkaran menade också att ibland tejpas den del av huden som är tjockare

och föranleder då mer smärta. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av, varvid förvaltningen avslutar ärendet.

V1704-02501-50
Utlovade remisser ej skrivna

En kvinna blev av sin husläkare, under ett besök på vårdcentralen, ombedd att boka en ny tid. När kvinnan gick till receptionen bad receptionisten henne att gå hem och ringa. Kvinnans läkare hade utlovat remisser till specialistvård, men trots att flera månader gått och kvinnan påmint, har inga remisser blivit skrivna. Även viktig information saknas i journalen.

Åtgärd: I inhämtad skrivelse från vården framkommer att den ena av de läkare som anmälaren tar upp har fått avsluta sin anställning efter att en mängd klagomål inkommit. Av den anledningen kan verksamhetschefen inte kommentera de synpunkterna. I den delen som rör remisser kan hon konstatera att remisser inte blivit skrivna, vilket beklagas. En läkare är vidtalad. Anmälaren har därefter fått remisser. Ärendet avslutas.

V1704-02642-34
Får inte utredning enligt vårdgarantin

En dotter har fått en remiss från skolläkare till en barnmedicinsk mottagning för en neuropsykiatrisk utredning. Väntetiden är 5-6 månader och förälder undrar varför det finns en vårdgaranti när den inte kan hållas.

Åtgärd: Verksamhetschef vid barnmedicinsk mottagning beklagar att mottagningen inte uppfyllt vårdgarantin för neuropsykiatriska utredningar. Mottagningen har stor utredningskapacitet men den räcker inte till för att klara det stora behovet som finns i länet. Chef hänvisar till vårdgarantikansliet eller det fria vårdvalet att söka vård vid annan mottagning. 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.

V1705-02717-72
Missad bukcancer

En kvinna drabbades av bukcancer. 1,5 år tidigare hade hon genomgått röntgenundersökning som sedan visade att hon redan då hade cellförändringar i buken som vid cancer. Kvinnan undrar nu om hennes prognos hade varit bättre om bukcancern hade diagnosticerats tidigare.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefläkaren och patientsäkerhetsläkaren som beklagade djupt de olägenheter som kvinnan beskrev och hade upplevt. Kvinnan utreddes på specialistmottagningen på sjukhuset men man kunde inte där påvisa någon tumör eller annan säker förklaring till hennes besvär. När kvinnan några månader senare inkom till sjukhuset med buksmärtor kunde man då konstatera en tumör. Gällande röntgenundersökningen 1,5 år tidigare har sjukhuset inte haft tillgång till detta utlåtande men vid en multidisciplinär konferens senare kunde man konstatera att förändringar fanns redan då. Kvinnan fick ta del av yttrandet och har accepterat svaret varvid ärendet avslutas.

V1705-02718-72

Missad cancerdiagnos

En kvinna diagnostiserades med bukcancer. Hon har nu frågor till röntgenkliniken dit hon remitterades för undersökning 1,5 år tidigare och det har framkommit att det redan då fanns cellförändringar i buken.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschefen som menade att trots lång erfarenhet och specialistutbildning kan förbiseende av resultat aldrig helt elimineras. Dessutom hade kvinnan lite fett i bukhålan varför tarmar och organ hamnar nära varandra och då kan tumören först uppträda när den uppnått en viss storlek menade verksamhetschefen. Vidare erbjöds kvinnan att komma till ett personligt möte för mer information och möjlighet till frågor. Kvinnan tog också del av yttrandet och var inte nöjd, dock ansåg hon att det var meningslöst att fortsätta kommunikationen via patientnämndens förvaltning varvid ärendet avslutades.

V1705-02740-69
Utebliven återkoppling från sjukhus kring klagomål

En kvinna sökte vård vid akutmottagningen på ett akutsjukhus men blev avvisad därifrån. Hon blev senare ordentligt utredd, behandlad och opererad vid ett annat akutsjukhus. Kvinnan har begärt ut journalkopior från akutmottagningen och har upptäckt en rad felaktigheter i journalen, oriktiga uppgifter om hennes tillstånd och vilka åtgärder som vidtogs. När kvinnan uppmärksammade felaktigheterna hörde hon av sig till behandlade läkare och verksamhetschef vid den berörda kliniken. En chefläkare förklarade att en internutredning hade initierats och att kvinnan skulle få återkoppling av ansvarig verksamhetschef när den var klar. Tre månader senare har kvinnan fortfarande inte fått någon återkoppling, hon har efterfrågat denna genom e-post och brev till chefläkare och verksamhetschef utan att få respons. Hon är angelägen om att få denna återkoppling så att ingen råkar ut för samma sak som hon.

Åtgärd: Yttrande inkom från den läkare som träffat anmälaren på akutmottagningen. Hon redogjorde för bedömning och vilken rekommendation hon gett henne. Verksamhetschefen beklagade hur anmälaren blivit bemött när hon hade ont och tyckte inte att det var ett professionellt sätt att hantera situationen. Hon skulle använda brevet från anmälaren för att diskutera patientbemötande i personalgruppen. Anmälaren fick därefter, utanför förvaltningens handläggning, ett brev hemsänt från sjukhusets chefläkare. Han beklagade i detta att responsen på hennes e-postmeddelanden tagit orimligt lång tid och han hade förståelse för att hon därför vänt sig till patientnämnden. Han beskrev vidare hur hon kunde agera angående synpunkterna på felaktigheter i journalen. Anmälaren menade dock att responsen från sjukhuset inte var att betrakta som någon internutredning och hon önskade fortsatt hjälp av förvaltningen att förmedla sina synpunkter till sjukhuset för att kunna få svar. Sjukhuset meddelade därefter förvaltningen per telefon att ett möte skulle äga rum mellan anmälaren och en verksamhetschef vid sjukhuset. Efter detta möte har text i anmälarens journal ändrats och anmälaren känner sig färdig med ärendet. Hon riktar ett tack till patientnämndens förvaltning eftersom hon inte tror att sjukhuset hade hört av sig till henne om hon inte tagit kontakt med förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1705-02798-34
Utredning enligt vårdgarantin

En förälder har väntat mer än ett år på att sonen ska få en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Föräldrarna har inte fått reda på att det finns en vårdgaranti utan tiden för när utredningen ska påbörjas har hela tiden flyttats fram.

Åtgärd: I ett yttrande beklagar sektionschef den långa väntetiden och att föräldrarna inte informerats om vårdgarantin eller fått någon återkoppling från utredningsteamet när utredningen kan påbörjas. Beslut har fattats om att utredningen kommer att starta inom kort och en kallelse har skickats till föräldrarna. Modern anser fortfarande att det tagit alldeles för lång tid innan en utredning erbjudits. Ärendet avslutas därmed.

V1705-02861-34
Läkarbrist, av och ombokade tider, olika läkare

En man som har kontakt med en psykiatrisk mottagning har blivit av- och ombokad flera gånger. Mottagningen har varit svår att få kontakt med och läkarbrist gör att det blir olika läkare varje gång vilket inte blir någon kontinuitet. Mannen måste själv åka upp till mottagningen för att få ändringar i intyg gjorda.

Åtgärd: I yttranden från enhetschef uppger denne att vårdgivaren haft svårigheter att rekrytera och anställa läkare vilket inneburit att man nödgats använda hyrläkare. En personal på mottagningen, som mannen har förtroende för, kommer framöver att fungera som fast vårdkontakt och en tid är bokad både till henne och till en läkare. Mannen har tagit del av två yttranden från vårdgivaren och inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

V1705-02888-68
Kostnadsförslaget höll inte

En kvinna fick ett kostnadsförslag för en käkkirurgisk behandling. När hon sedan skulle betala fick hon en faktura på ett belopp som var det dubbla beroende på att man inte tagit hänsyn till karensperioden. Behandlande tandläkare beklagade och sa att kliniken gjort fel som inte tagit hänsyn till detta och att folktandvården skulle hjälpa till och justera räkningen. Dock har arbetsledaren som är ansvarig, meddelat att man inte tänker korrigera räkningen - något som anmälaren är mycket upprörd för eftersom hon anser att hon fått ett felaktigt kostnadsförslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade och att behandlarens information runt kostnadsförslaget varit otydlig. Detta kommer att tas upp på ett klinikmöte och belysas för att det inte ska upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1705-02923-34
Behandling/vårdplan

En man har synpunkter på att han väntat länge på behandling, neuropsykiatrisk utredning samt en vårdplan vid en psykiatrisk mottagning. Det finns även tillfällen då han väntat flera månader för att få ett läkarbesök.

Åtgärd: I ett yttrande från medicinskt ansvarig läkare och enhetschef beklagar de den bristande hanteringen av mannens vårdbehov och den långa väntetiden för att få en utredning som fick avbrytas på grund av akut försämring av psykiskt mående.

En fast vårdkontakt har funnits sedan en tid tillbaka och kallelse till ny patientansvarig läkare kommer att skickas inom kort. En vårdplan har upprättats och en remiss är skickad till en specialistmottagning för att mannen ska få återuppta den påbörjande utredningen. Mannen har inte framfört några synpunkter på yttrandet från vårdgivaren varför ärendet avslutas.

V1705-02961-70
Ej trodd och felaktigt införda uppgifter i journal

En kvinna inkom till förlossning. Hon fick där veta att hon hade en blodsmitta. Kvinnan motsatte sig detta då hon visste att så inte var fallet. Under de kommande dagarna behandlandes kvinnan som om hon hade en blodsmitta. Hon fick sedan ta prover för att motbevisa. Kvinnan hade ingen smitta, men fortfarande står det i journalen att så är fallet. Vården utlovade en utredning men kvinnan har inget hört. Hon har hela tiden varit mycket ledsen och nedstämd över att hon inte blivit trodd. Hon drabbades även av en infektion i livmodern.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och patientansvarig barnmorska. Barnmorskan har i samband med inläggning på förlossningsavdelningen observerat en varning för blodsmitta i elektronisk journal. Förlossningsavdelningen följer tydliga hygienrutiner och vid blodsmitta i samband med förlossning rekommenderas skyddsutrustning för personalen. Hon beklagar det lidande som detta inneburit för anmälaren. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1705-03015-52
Valfrihet

En kvinna vill veta om hon kan välja vilken mottagning hon vill. Dessutom känner hon sig åldersdiskriminerad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar henne om att hon kan välja med stöd av patientlagen och SKL:s överenskommelse. Vidare får man inte åldersdiskriminera utan det är det individuella vårdbehovet som styr. Ärendet avslutas.

V1705-03038-34
Bristande kommunikation/information

En kvinna önskade vid ett besök inom habiliteringen att en kurator och psykolog skulle samverka med den vårdgivare som denna hade inom psykiatrin. Kvinnan fick till uppgift att ta reda på vad som krävdes för att vårdgivarna skulle kommunicera med varandra men fick inte tag på någon person vid den psykiatriska mottagningen. Efter två månader kontaktade hon habiliteringen igen men fick inte tag på vare sig psykologen eller kuratorn, men en receptionist lovade att lämna ett meddelande. Tiden gick och ingen hörde av sig och det visade sig efter ytterligare telefonsamtal att båda personerna på habiliteringen hade varit sjuka. Hon känner sig ignorerad och undrar vem som tagit emot hennes meddelanden.

Åtgärd: I yttranden från enhetschef uppger denna att en behandlare, vid flera tillfällen, blivit ombedd att kontakta kvinnan. Det har dock framkommit att så inte

skett och det har medfört att anmälaren inte fått återkoppling och stöd inom rimlig tid, vilket beklagas. Med den nya samverkansöverenskommelsen som slutits med den psykiatriska kliniken finns framgent förutsättningar för att få ett smidigare samarbete och därigenom bättre insatser till berörda patienter. Kvinnan har tagit del av yttrandena och har bland annat synpunkter på behandlarens journalföring som hon skickat direkt till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1705-03066-69
Nekad behandling

En kvinna tyckte att felaktiga och orättvisa beslut togs angående remisser som skickats för hennes räkning till en psykiatrisk mottagning. Kvinnan önskade en särskild behandling och två remisser skrevs av läkare angående detta. Dessa remisser avslogs dock. Kvinnan undrar varför och menar att avslagen beror på tidigare, felaktiga journalanteckningar.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare för berörd mottagning. Han informerade om att den läkare som bedömt remisserna är en ledande sakkunnig inom behandlingsområdet. Han menade vidare att det framkommit att anmälaren har en mångfacetterad problematik och att resultaten av tidigare behandling varit tveksamt. Försök har gjorts med denna behandling men på grund av måttlig eller utebliven effekt ansågs det inte lämpligt. Anmälaren ifrågasatte flera saker i yttrandet. I ett kompletterande yttrande svarade överläkaren att invånarna i landstinget har fritt val beträffande vilken klinik de önskar ha kontakt med rörande psykisk sjukdom och att anmälaren på eget initiativ eller med stöd av nuvarande behandlande läkare kan begära remittering till annan kliniks verksamhet för denna behandlingsform för en annan möjlig bedömning. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1705-03233-69
Läkaravgift för besök hos sjuksköterska

En man som besökte en specialistmottagning fick betala patientavgift för ett läkarbesök trots att han träffat en sjuksköterska för undersökning. Mannen som varit med om samma sak tidigare, vid en annan mottagning inom samma vårdinrättning, fick då pengarna tillbaka när han påpekat att han inte träffat läkare. Mannen tycker att informationen från mottagningen till patienter rörande patientavgifterna är otydlig och han vill veta vad som gäller.

Åtgärd: Yttrande inkom från vd för vårdinrättningen. Han förklarade att de flesta undersökningar av typen som anmälaren gjort genomförs av sjuksköterskor på mottagningen, på uppdrag av läkare, och att man skulle kunna kalla det för intern remiss. När undersökningen är genomförd gör läkaren en bedömning som meddelas patienten brevledes. Chefen informerade om att han haft ett flertal diskussioner med landstinget kring denna procedur och att det enligt landstinget inte var att betrakta som ett sköterskebesök. Han menade också att mottagningen inte försökte försvåra för patienter vad gäller någon typ av information. Förvaltningen begärde in yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Stockholms läns landsting, HSF, för att få ärendet ytterligare belyst. HSF menade att om patienten inte träffar en läkare vid ett besök är det inte heller ett läkarbesök och patientavgift ska därför inte tas ut för ett läkarbesök. HSF informerade om att de skulle ta kontakt med berörd mottagning med uppmaning till vårdgivaren att förtydliga i sina kallelser vilken patientavgift patienter ska betala vid besök. Anmälaren har efter att ha tagit del av detta yttrande framfört att han tycker att han har fått rätt i sak och han känner sig

mycket nöjd med vad HSF kommit fram till. Han betonar att han alltid varit väldigt nöjd med vården vid mottagningen och att ärendet endast handlar om patientavgiften. Ärendet avslutas.

V1705-03258-57
Ingen ledbandsskada syntes vid röntgenundersökning

En man cyklade omkull och skadade fotleden. Vid röntgenundersökning på akutmottagningen noterades att ingen fraktur uppstått, men han fick ingen information om att ledbanden i foten skadades. Ett år senare tvingades han till steloperation av fotleden med anledning av det skadade ledbandet och han är besviken över att skadan inte klarlades tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare på ortopediska kliniken som behandlade skadan utifrån gängse rutiner då ingen ledbandsskada konstaterades. Patientsäkerhetsläkaren på röntgenavdelningen medgav att diagnosen försenades av att tolkningen av röntgenbilderna inte var optimal, vid eftergranskningen noterades att det fanns en ledbandsskada, dock ingen fraktur. Anmälaren önskar avsluta ärendet och är nöjd med det uppriktiga och ärliga svaret.

V1705-03265-74
Bristfälligt bemötande av ambulanspersonal

En kvinna har upplevt sig bli väldigt illa bemött när hon behövde åka ambulans till sjukhus och hon fick vänta i två timmar på ambulansen. Ambulanspersonalen tog ingen hänsyn till att hon hade ont eller att hon var yr och hon fick sitta på en stol under färden och inte ligga ner. Personalen ska ha varit otrevlig mot kvinnan under hela tiden.

Åtgärd: Yttrande in kom från den verkställande direktören för ambulansföretaget samt ambulansöverläkaren. Av yttrandet framgick att de medicinska behandlingsriktlinjer som styr ambulanssjukvårdens arbete prehospitalt var korrekt följda. Det framgick också att patientens väntetid på ambulans inte är något som den enskilda ambulansbesättningen rår över, då all prioritering och dirigering av länets ambulanser styrs av SOS Alarm. Personalens redogörelse av vad som framkommit skiljde sig åt på många punkter från patientens. Att patienten inte fick ligga ner tillbakavisades och att hennes önskemål om platsbyte i ambulansen hade bejakats genast. Ambulanspersonalens upplevelse var att de hade skiljts i god stämning. Den verkställande direktören och ambulansöverläkaren beklagade att patienten uppfattade personalens bemötande som otrevligt och bad om ursäkt för deras del i att hon fick en negativ upplevelse under ambulansfärden. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1705-03278-52
Får ej ut journal

En man fick landstingsfinansierad vård hos en privat hudläkare för att ta bort en förändring. Nu vill mannen ha ut sina journaler och bilder som togs i samband med behandlingen. Han har kontaktat mottagningen vid flera tillfällen men han får inga journaler.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Dessutom har anmälaren fått information om landstingsarkivet. Mannen har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1705-03361-57
Röntgenundersökningen visade inte ledbandsskada

En man skadade foten vid en cykelolycka och remitterades till röntgenundersökning. Där uppmärksammades inte att ledbandet i fotleden skadats vilket nu efter ett år lett till en steloperation.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef framgår att frågeställningen vid röntgenundersökningen var fraktur. Någon ledbandsskada var inte aktuellt att leta efter varför det missades. Anmälan tas upp för gemensamt lärande i röntgenläkargruppen. Anmälaren är naturligtvis besviken över svaret, men uppskattar det ärliga svaret. Ärendet avslutas därmed.

V1705-03385-75
Felmedicinerad, biverkningar

En kvinna med infekterat finger förskrevs antibiotika av husläkaren och insjuknade med svåra biverkningar. Kvinnan önskar en förklaring.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Kvinnan behandlades med en sorts penicillin och har vid två tidigare tillfällen behandlats med liknande preparat utan allergisk reaktion. I journalen framgår inte att hon är allergisk mot penicillin. Kvinnan uppmanas att testa sig för läkemedelsallergi så det kan noteras i journalen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1705-03387-74
Svårighet att få en tid till sin husläkare

En man önskade komma i kontakt med sin husläkare för sina besvär med yrsel, men den tid mannen erbjöds låg fyra veckor fram i tiden. Han hänvisades till akutmottagningen på sjukhuset. Mannen upplevde också ett bristfälligt bemötande av en sjuksköterska i telefonkontakt med vårdcentralen. Han ställer sig frågande till bemötandet och om det strider mot vårdgarantin att han inte fick en snabbare tid.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinsk ansvarig läkare och verksamhetschef som skrev en kort redogörelse över anmälarens kontakt med vårdcentralen gällande hans besvär med yrsel och huvudvärk. Av yttrandet framgick att patienten hänvisades till en akutmottagning då han bedömdes snarast behöva en bedömning via akuten. De skrev också att han erbjöds en uppföljningstid på vårdcentralen två veckor senare. Den medicinskt ansvariga läkaren och verksamhetschefen avslutade med att beklaga om patienten hade upplevt ett dåligt bemötande och betonade att han alltid är välkommen till vårdcentralen. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1705-03403-49
Operation i hand med misslyckat resultat

En kvinna som blev opererad i handen av läkare på specialistmottagning har varit hos en annan specialist som sagt att operatören opererat fel och att det blivit skada på handen. Bemötandet av läkaren var inte bra enligt anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren av specialistmottagningen inte borde ha hänvisats till primärvården då hon upplevde besvär i handen efter operationen, att specialistmottagningen borde ha omhändertagit komplikationerna som uppstått av operationen, att komplikationerna troligtvis orsakades av postoperativ blödning. Av yttrandet framgick att specialistmottagningen nu gjort förtydliganden i sina rutiner. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1705-03420-49
Ont om besökstider

Enligt anmälaren är det ont om besökstider vid vårdcentralen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamheten arbetar med att utveckla verksamheten, anmälarens upplevelser beklagades. Anmälaren tog del av yttrandet. Hon ansåg att hon kunde ha fått mer information i kontakten med vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1705-03426-68
Kostnadsförslaget höll inte

En kvinna fick ett kostnadsförslag från folktandvårdskliniken men när hon skulle betala så blev det nästan dubbelt så dyrt, huvudsakligen därför att man inte tagit hänsyn till ersättningsperioden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen har gått igenom journalen och konstaterar att ett kostnadsförslag med korrekt karensperiod givits ut. Dock har informationen vid överlämnandet varit otydlig och patienten kommer att kontaktas för diskussion runt en viss kompensation. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03450-49
Saknar vårdplan

Anmälaren saknade vårdplan vid psykiatrin.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att utredning påvisat minnesstörningar varför anmälaren remitterats till primärvården för minnesutredning. Utifrån denna utredning skulle frågan om framtida behandling bedömas. Vårdgivaren bedömde att patienten borde genomgå minnes/demensutredning inom primärvården, alternativt geriatriken, att det inte skulle vara framgångsrikt med psykoterapeutisk behandling om pågående demenssjukdom är under utveckling, att demenssjukdom ska hanteras av primärvård och geriatrik. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1706-03480-74
Otrevligt bemötande av sjuksköterska

En kvinna inkom med ambulans till en akutmottagning, där hon upplevde ett mycket otrevligt och opassande bemötande av en sjuksköterska, i samband med att hemresa skulle bokas med färdtjänst. Sjuksköterskan ska ha skrikit på henne och sagt rasistiska kommentarer samt ifrågasatt varför hon behövde åka taxi hem.

Kvinnan upplevde att sjuksköterskan inte respekterade henne som människa och hon har känt sig helt förkrossad efter händelsen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade och bad om ursäkt för att patienten inte på ett professionellt och vänligt sätt fick hjälp att ordna hemresan från akutmottagningen. Av yttrandet framgick att den berörda sjuksköterskans chef skulle ta upp frågan om gott bemötande och diskutera förhållningssätt med sjuksköterskan. Det framgick också att verksamheten kommer att använda patientens skrivelse, avidentifierat, vid diskussioner i personalgruppen om vikten av ett gott bemötande av deras patienter. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts, varför förvaltningen utgår från att hon har fått svar på sina synpunkter. Ärendet avslutas.

V1706-03493-52
Information om journalkopior

En man önskar få kopior på två journalanteckningar. Vården vägrar att skicka dessa till mannen utan hänvisar till mina vårdkontakter i stället. Mannen vill dock inte använda sig av detta utan är till och med beredd på att få betala mottagningen för att få papperskopior.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit trots överenskommelse avslutas ärendet.

V1706-03512-52
Bristande information

En dotter klagar över att hon och hennes pappa ej fått information om provsvar från senaste besöket vid sjukhuset. Dottern fick hänvisningen att hon och pappan kunde vända sig till sjukvårdsupplysningen för att få reda på provsvaren. En försvårande omständighet är dock att pappan inte längre talar svenska. Dottern undrar varför vården inte tar hänsyn till detta.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit och heller ingen skriftlig anmälan med fullmakt inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

V1706-03541-54
Bristfällig information samt dålig tillgänglighet

En kvinna med självmordsbenägenhet väntade på ett samtal från en psykiatrisk jour- och bedömnings enhet som aldrig ringde på grund av miss vid skifte av personal under dagen. Hon fick också ett meddelande från en psykolog om att denne skulle sluta sin tjänst utan att hon fick information om vem hon i stället skulle träffa. Hon väntar fortfarande utan att någon bryr sig. Många behandlare har enligt henne slutat på mottagningen. Hon måste på nytt vänta i kö för att få behandling. Hon anser att ingen har lyssnat på henne och inte vet när hon får träffa en läkare för att diskutera sin medicinering. Hon skulle träffa en ny psykolog och är kritisk till att psykologen ringde och avbokade tiden.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från bland annat ledningsansvarig läkare som bekräftat att på grund av ett uppenbart fel rapporterades inte över information till kvällsskiftet. Jourmottagningen har efter patientens kontakt sett till att en psykolog vid en annan mottagning ringde patienten. Man har beklagat detta alvarliga brist. Sedan dess har enheten ändrat sina rutiner så att alla uppdrag som ska utföras av nästa skift inte bara rapporteras muntligt utan även förs in i en så kallad

konsultationskalender i journal-datasystemet. Man har bett om ursäkt och tackat patienten för att hon uppmärksammat bristen. Psykologen avslutade sin anställning med kort varsel och patienten informerades om att hon skulle träffa en ny psykolog. Det är förståeligt att oplanerade behandlarbyten medför olägenhet och frustration hos patienter. Ibland går det inte att undvika som i det här fallet. Man har beklagat att patienten levt i oklarhet rörande sin vård på mottagningen. Nu finns det en etablerad kontakt med planering på mottagningen. Efter att yttrandet skickades har anmälaren kontaktat förvaltningen och framfört sin kritik om behandlarens oengangemang och bristande empati att bemöta henne. Hon kände sig lämnad och vill att vårdgivaren förstår allvaret med hur viktig det är att inte lämna patienten åt sitt öde vid övergången. Kommer överens att dessa synpunkter framförs till vårdgivaren vid avslutsbrev. Hon önskar få en kopia på sin skrivelse vilket skickas med A-post till henne och vid behov återkommer hon till ut senast på torsdag denna vecka innan ut går på semester. I övrigt är hon nöjd med att vårdgivaren har ändrat rutiner. Nytt yttrande har inkommit från enhetschef och medicinskt ansvarig läkare som beklagat att man inte lyckats förmedla ursäkt och deltagande på ett bra sätt. Det var ingen god vård att en pågående vårdkontakt med kort varsel måste avbrytas utan att det fanns någon idé om fortsatt planering. Man har bett om ursäkt för den bristande hanteringen. Patienten kommer att bli kallad till en specialistläkare i psykiatri under nästa månad för att förbättra kontinuitet i vården.

V1706-03591-50
Bristande resultat av operationer

En kvinna är missnöjd efter fyra operationer med rekonstruktiv plastikkirurgi. Efter bröstcancer genomgick hon operationerna som gett henne smärta i arm, axel och bröst samt domningar i armen. Brösten är olika stora, med flera ärr och det ena är hårt och i vägen vid rörelse. Efter sista operationen skickades kvinnan hem med smutsiga förband. Några dagar senare när hon återkom för byte av bandagen hade hon fått en bakterieinfektion som krävde antibiotika. Kvinnan har bett om att få byta läkare men har nekats detta.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården informerar de om det medicinska förvarandet. Det framkommer även att anmälaren uteblivit från flertalet besök och att hon tackat nej till föreslagna kirurgiska åtgärder. Patienten har ej skickats hem med smutsiga förband och patienten har erbjudits byte av operatör. Anmälaren har synpunkter på yttrandet och önskningar av vården vilka framförs i avslutsbrev till vården. Ärendet avslutas.

V1706-03602-52
Lång tid för diagnos samt bristande information

Anhöriga till en man har synpunkter på att det dröjde över en vecka innan man hade tolkat ett EKG som tydde på hjärtinfarkt samt att läkaren brast i informationen till patient och anhöriga.

Åtgärd: Då anmälaren eller den ärendet gäller inte återkommit avslutas ärendet.

V1706-03606-54
Hänvisat patient till nätet för att få egen terapi

En kvinna har synpunkter på att hennes unga dotter fick vänta cirka två månader på ett läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren frågade henne om hon ville

byta medicin vilket enligt modern var en obefogad fråga till en patient. Läkaren har hänvisat dottern till egen terapi via Youtube samt fysisk aktivitet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef som konstaterat att patienten själv kontaktade mottagning där en bas-utredning genomfördes av en skötare. Hon fick ett nytt besök efter cirka två veckor. Patienten avbokade dock detta besök och önskade ny tid vilket hon fick om dryg en månad. Vid nytt besök bedömde en specialistläkare att det fanns misstanke om neuropsykiatriska samt emotionella besvär. Dessa bedömningar skickades enligt rutin till enhets chef för bedömning. Läkaren bedömde också att aktuell medicinering borde kvarstå tillsvidare. Det fanns inget noterat om hänvisning till Youtube för egenterapi. Förfrågan avseende utredning av läkarens misstankar bedömdes vara adekvat. Patienten fick kallelse till nytt läkarbesök för att läkarens utredning skulle färdigställas först. Patienten avbokade det besöket. Anmälaren har kontaktat förvaltningen och berättat det inte stämde att dottern hade avbokat tiden utan det var vården som gjorde det. Att läkaren hänvisade till Youtube var enligt modern inspelad på dotterns telefon. Hon anser att det inte skulle ta ett år innan en patient fick hjälp. kommer överens att detta tas upp i avslutsbrev för vårdens kännedom. Dottern har fått hjälp hos annan mottagning. Ärendet avslutas.

V1706-03612-69
Inställd operation med kort varsel

En man blev inlagd på ett akutsjukhus för en planerad operation. Denna ställdes dock in hastigt på grund av sjukdom hos personalen. Mannen menar att det blev en stor psykisk påfrestning för honom att efter alla förberedelser, både fysiska och psykiska, några minuter innan operationen skulle starta få veta att den ställdes in och att han lämnades i ovisshet om när han kommer att opereras.

Åtgärd: Yttrande inkom från chef för operationsenheten. Han förklarade att operationsplaneringen är lagd så att det finns viss säkerhetsmarginal för att kompensera för korttidsfrånvaro i form av sjukdom eller VAB. Tyvärr hade man den här dagen mycket stor oväntad korttidsfrånvaro på operationspersonal. När en sådan akut situation uppstår försöker man att lösa det med att all tillgänglig personal i korridoren eller sjuksköterskor med administrativa uppdrag går in och arbetar kliniskt, tyvärr hjälpte det inte denna gång utan operationer fick strykas. Chefen var mycket ledsen över att anmälaren drabbades och det lidande det innebar efter all förberedelse. Varje gång det inträffar en sen strykning försöker man erbjuda en ny tid så fort som möjligt, under sommaren kan det dock vara svårt på grund av semestrar och neddragen verksamhet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1706-03646-54
Nekad behandling

En kvinna är kritisk till att hon blev nekad vård och behandling vid en psykiatrisk jour- och bedömningsenhet.

Åtgärd: Med anledning av att anmälaren har frågor och synpunkter på två olika mottagningar som båda hör till en och samma psykiatrisk klinik samt att synpunkterna gick in i varandra har förvaltningen valt att inhämta ett yttrande från båda mottagningar. Ärendet avslutas.

V1706-03668-52
Bristande samordning

En kvinna har synpunkter på den bristande samverkan mellan två vårdenheter. Hennes mor var inlagd på ett sjukhus men skulle genomföra en undersökning i ett annat sjukhus för att sedan återvända till sjukhus nummer ett. Vårdenhet två hade dock inte fått någon information om detta och inte patienten heller. Det krävdes flera telefonsamtal för dottern för att ordna upp situationen som egentligen är sjukhusens ansvar.

Åtgärd: Då ingen fullmakt inkommit, ej heller anmälaren avslutas ärendet .

V1706-03678-52
Bristande omvårdnad

En kvinna anser att hennes anhörig vanvårdas.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

V1706-03684-49
Underlåtelse att följa upp remittering

Vårdcentralen underlät att följa upp remittering av pojke som under längre tid lidit av svåra symptom. Det visade sig senare att pojken led av svår cancersjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att pojken vid ett tillfälle varit vid denna vårdcentral. Remiss till vidare undersökning var redan skriven av läkare vid annan vårdcentral varför man valde att invänta svar på denna. Med eftersom remissen kommit på avvägar skrev läkaren på denna vårdcentral ut en kopia av den tidigare remissen och skickade den till specialistmottagningen. Detta innebar att remissvaret då kom till läkaren som först upprättat remissen och inte till denna vårdcentral. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1706-03705-54
Nekad samtalsterapi

En kvinna som har blivit remitterad av en psykiatrisk mottagning känner sig diskriminerad för att hon inte har fått behandling för sina komplexa åkommor vid en specialistmottagning som enbart ger behandling till de som har svåra krigsupplevelser. Även en annan mottagning som har kompetens för detta har nekat henne vård. Kvinnan är idag utan vård och behandling och undrar hur hon ska få vård.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef som tackat för anmälan som gett mottagningen möjlighet att se över vad som erbjudits patienten och om några delar inte funnits med som skulle behöva finnas med. Synpunkterna som har anförts inte rört direkt kliniken, utan är ett beslut som tagits på en nivå ovanför kliniken, varför man inte kan bemöta anmälan. Patienten är erbjuden kontakt vid en annan mottagning vid kliniken. 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.

V1706-03707-68

Missad remiss samt problem efter behandling

En kvinna fick en visdomstand utdragen och blev efter ingreppet tvungen att sjukskriva sig på grund av bland annat känselbortfall. Efter ett halvår har hon fortfarande problem. När en annan visdomstand nu måste dras ut är hon därför orolig och skulle på grund av tidigare problem få en remiss till en specialist. Remissen verkar dock ha försvunnit så kvinnan vet inte vad som händer med den nya operationen. Hon har tappat förtroendet för kliniken.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade och tackar för synpunkterna. Klinikchefen konstaterar att patienten informerades om riskerna i samband med operation av visdomständer. Dock beklagar hon att kontakten med patienten runt remitteringen inte var tydligare. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03710-68
Tandvård till sjukvårdstaxa godkänns ej

En kvinna hör av sig därför att hon är besviken över att hon inte godkänts för att få tandvård enligt sjukvårdens högkostnadsskydd. Hon har ansökt om detta och anser att hon bör få det då hon är epileptiker och hennes stora tandskador och medföljande problem är relaterade till sjukdomen och medicineringen. Hon har fått en del av sin tandvård godkänd men hon har fortfarande problem med några tänder långt in i underkäken som inte godkänns för behandling enligt ovan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från övertandläkare vid Tandvårdsenheten. Hon konstaterar att tandvårdsbehandling av tandskada som uppkommit vid epileptiskt anfall kan prövas inom en annan del av landstingets tandvårdsstöd än det som angetts i anmälan. Hon informerade också om hur behandlande tandläkare kan gå till väga för att hjälpa anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03711-52
Missat blindtarmsinflammation

En man sökte hjälp hos en vårdcentral då han hade svåra magsmärtor. Väl där fick han vänta i över en halvtimme. Den kvinnliga läkaren träffade honom i fem minuter och tyckte att mannen drabbats av magkatarr. Samma dag fick mannen åka med ambulans till sjukhuset för operation av brusten blindtarm.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

V1706-03720-75
Brister med smärtlindring vid strålbehandling

En man med hjärntumör genomgick behandling med strålkniv. Behandling pågick i 2,5 timmar och var fruktansvärt smärtsam. Ingen bedövning gavs och mannen blev heller inte sövd. Personalen frågade om han önskade smärtlindring, men han förstod inte vad som komma skulle, och tackade därför nej. Smärtchocken var total och fortsatt vård gavs på sjukhuset. I efterförloppet kräktes han och fick feber.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som framför att verksamheten följt klinikens riktlinjer. Att mannen inte fick intravenös smärtlindring var en

bedömningsfråga utifrån aktuell situation och patientens tillstånd. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO. Ärendet avslutas.

V1706-03741-72
Otydlighet med fakturering vid privatvård

En kvinna blev remitterad till en specialistklinik. Det första läkarbesöket ingick i den landstingsavtalade vårdfaktureringen men inte det andra läkarbesöket. Kvinnan anser att hon vilseleddes till att boka det andra besöket och inte blev informerad om att hon skulle betala fullt pris.

Åtgärd: I yttrandet framkom att samtliga patienter informeras noggrant om att kliniken är en privatklinik, hur mycket läkarbesöket kostar och vad som ingår. Dock gissade verksamhetschefen att språksvårigheter legat bakom att anmälaren inte uppfattat de kostnader som var förknippade med två läkarbesök hos specialister, eftergranskning av magnetkamerabilder, bedömning och ett skriftligt utlåtande. Fakturan makulerades, således behövde anmälaren inte betala den totala avgiften på 2500:- kronor. Anmälaren tog del av yttrandet och var mycket lättad över beslutet. Ärendet avslutas.

V1706-03775-49
Bristfällig undersökning

Anmälaren beskrev bristfällig undersökning vid specialistmottagning. Läkaren ska ha sagt att det räckte med att läsa journalen för att konstatera att anmälaren var fullt frisk och att det inte förelåg behov av insatser. Läkaren varken undersökte anmälaren eller ställde frågor om hälsotillstånd.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälarens beteende avgjorde i vilken mån undersökning kunde genomföras. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1706-03783-49
Bristfällig utredning

Anmälaren skulle genomgå utredning vid specialistmottagning, men den blev bristfällig, enligt anmälaren. Hon fick inte träffa någon läkare och sjukgymnasten konstaterade att hon var fullt frisk. Senare undersökning hos annan vårdgivare visade att anmälaren led av sjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkares bedömning av undersökningsresultat inte påvisade behov av läkarinsatser, därför träffade anmälaren sjukgymnast. Av yttrandet framgick att inbokad tolk inte kom till avtalad tid, att besöket genomfördes då anmälaren rest en längre sträcka för att komma till mottagningen. Sjukgymnasten framförde att hon skulle konsultera läkare vid mottagningen för att diskutera remissvar. Sjukgymnasten föreslog bland annat träning och smärtbehandling och upprättade remiss om sjukgymnastik. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1706-03804-69
Remiss skickades inte trots påminnelser

En man besökte en vårdcentral och fick information om att remiss skulle skickas till specialist. Några månader senare ringde mannen för att kontrollera om remissen skickats, det hade den inte. Han fick då besked om att läkaren skulle påminnas om detta. Mannen har därefter återkommit till vårdcentralen två gånger för att kontrollera om remissen gått iväg, men har fått nekande svar.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef tillika en läkare anmälaren träffat. Han redogjorde för patientens besök och den tänkta planeringen därefter. Han beklagade att han varit otydlig i diskussionen kring remittering. Han förklarade också att inget telefonsamtal fanns uppsatt under flera månader i bokningshistoriken, det var en bristande följsamhet till vårdcentralens bokningsrutiner. Han beklagade den långa handläggningstiden som berodde på hans otydlighet och detta. När remiss skrevs till specialist hade anmälaren själv kontaktat en sådan. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1706-03813-57
Bristfälligt intyg i second opinion

En man behöver ett intyg på att en ögonoperation lett till nervskada som gör att mannen har daglig huvudvärk vilket påverkar hans arbetsförmåga. Läkaren som ska skriva intyget är svår att nå.

Åtgärd: Ett intyg med anledning av second opinion har sänts till anmälaren. Inga fynd av ögonsjukdomar eller skador har noterats vid undersökningarna, förhållandena i båda ögonen är i stort normala. Det är teoretiskt möjligt att en ytlig nerv skadats vid operationen, men detta kan inte orsaka mannens kraftiga huvudvärk. Anmälaren som är mannens syster är förvånad över intyget, men önskar att ärendet avslutas.

V1706-03827-68
Lång väntan på behandling gav extra kostnader

En man är upprörd över att kliniken haft gammal kontaktinformation som man inte brytt sig om att kontrollera. Därmed har han inte fått sina kallelser. Detta har lett till en förlängd behandlingsperiod och ökade kostnader i och med att karensperioden löpt ut under behandlingens gång.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Den sistnämna konstaterar att det är beklagligt att det blivit ett längre uppehåll mellan tiden för undersökningen och efterföljande besökstid men att det hängt ihop med behandlarens semester under perioden. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03828-68
Felaktig debitering

En man är missnöjd med hur han debiterats på en klinik.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Den sistnämnda konstaterar att den åtgärd som anmälaren haft synpunkter på är krediterad och att ingen debitering sker av aktuell avbokad tid. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03832-52
Bristande vård och behandling

En vuxen dotter anser att sjukvårdspersonalen brustit i informationsöverföringen till en annan vårdenhet vilket medförde stora olägenheter för patienten och dennas anhöriga.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit.

V1706-03843-49
Felbehandlad och felbedömd

Anmälaren uppfattade att han blev felbehandlad och felbedömd vid akutsjukhus.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef och berörd läkare redogjordes för undersökningar och resultaten av dessa, att vårdgivaren följde gällande rutiner vid undersökningarna. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att yttrandet inte gav en sann bild av händelsen. Ärendet avslutas.

V1706-03860-68
Envis tandbehandling gav merkostnad

En kvinna som sedan många år haft problem med en bakre tand, bad när problemen återigen uppstod och hon hade fått en inflammation runt tanden, att den skulle dras ut. Istället försökte man från tandläkarens sida att rotfylla tanden men det slutade ändå med att den fick dras ut och kostnaden för den - i kvinnans ögon - onödiga behandlingen, blev väldigt stor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Den sistnämnda konstaterar att det på akutmottagningen utförs akuttandvård i syfte att avhjälpa värk och det går därför inte att räkna med en fullständig behandling, i det här fallet en tandborttagning. Hen noterar också att debiteringen har varit korrekt utförd. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte avhörts inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1706-03880-49
Ställde fel diagnos

Anmälaren upptäckte knöl på halsen och blev undersökt vid specialistmottagning. Läkaren ställde fel diagnos. Det visade sig senare att anmälaren led av cancersjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att specialistmottagningen efter bedömning av undersökningsresultat ansåg att det inte förelåg någon allvarlig sjukdom. Vidare framgick att mottagningen inte fått någon information om att det skulle ha framkommit någon annan bedömning i senare

skede. Anmälaren tog del av yttrandet och önskade vidare utredning vid annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1706-03882-49
Fel diagnos

Anmälaren skulle genomgå undersökning med röntgen. När resultatet bedömdes ställdes fel diagnos. Läkaren ansåg att anmälaren var frisk. Det visade sig senare att hon led av cancer.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det i det första svaret angavs att det tillkommit en två centimeter stor förändring i sköldkörteln, att det inte går att avgöra om de förändringar man observerar är godartade eller elakartade, därför anges det i röntgensvaret att det föreligger förändringar utan att uttala specifik diagnos. För att uttala sig om förändringar är av godartad eller elakartad karaktär krävs vävnadsprov, ett sådant har röntgenavdelningen ingen del av. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1706-03900-52
Om sjukintyg

En anmälare ber att få komma till en vårdcentral bland annat för att hen behöver ett sjukintyg. Sjuksköterskan som tar emot samtalet avråder anmälaren från att komma till mottagningen då anmälaren har en misstänkt maginfluensa. Anmälaren skulle i stället återkomma när magsjukan avklingat för att få sjukintyget. När nu kvinnan åter tar kontakt med vårdcentralen får hon inte komma och får heller inget sjukintyg vilket hon behöver för att kunna visa upp för sin arbetsgivare.

Åtgärd: Då varken anmälaren hörts av eller någon underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.

V1706-03919-74
Ej fungerande bokningssystem av läkartider

En kvinna har klagomål på telefonsystemet på vårdcentralen och att det är mycket svårt att få en läkartid. Hon har försökt boka en tid till sin make men akuttiderna har tagit slut direkt och hon har hänvisats att ringa nästkommande dag. Det har även varit problem med att de inte har ringt tillbaka.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården, där verksamhetschefen har gått igenom ärendet. Vid ett tillfälle ringde inte vårdcentralen upp anmälaren, vilket verksamhetschefen bad om ursäkt för. I bedömningen framgick det att det var stor oplanerad frånvaro på grund av sjukdom i läkargruppen, vilket medförde färre tillgängliga läkartider än vanligt. I denna situation behövde det ske en noggrann prioritering av rådgivande sjuksköterskor utifrån symtom och besvär. Av yttrandet framgick att kvinnan hade fått egenvårdsråd för maken samt blivit ombedd att återkomma vid utebliven förbättring. Avslutningsvis beklagade verksamhetschefen att anmälaren och hennes man upplevt en otillräcklig tillgänglighet och att vårdcentralen arbetar kontinuerligt med patientsäkerhetsfrågor och hög tillgänglighet. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte förstår varför hon skulle återkomma vid utebliven förbättring då de behövde hjälp där och då. Hon framförde också att hon upplevt att de hela tiden hänvisar dem någon annanstans och att de varken vill ta emot henne eller hennes man.

Anmälaren tycker inte att hon har fått svar på sina frågor och att man som patient inte ska bli bemött på det här sättet. Ärendet avslutas.

V1706-03920-74
Icke fungerande telefonbokning på vårdcentral

En kvinna som kände sig sjuk och hade buksmärtor ringde till sin vårdcentral men fick ingen tid trots att hon hade ringt under telefontiden. Hon uppsökte en annan vårdcentral, som skickade henne vidare med sjukresa, till en akutmottagning. Hon var sedan inlagd i tre dagar. Kvinnan har synpunkter på varför man inte kan komma till lättakuten på morgonen längre utan att man måste ringa och då är det svårt att få en tid om man inte ringer exakt när telefontiden startar. Kvinnan och hennes man har haft stora problem med tidsbokning generellt på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården, där verksamhetschefen har gjort en händelseanalys av det inträffade. I bedömningen framgick det att det var stor oplanerad frånvaro på grund av sjukdom i läkargruppen, vilket medförde färre tillgängliga läkartider än vanligt. I denna situation behövde det ske en noggrann prioritering av rådgivande sjuksköterskor utifrån symtom och besvär. Anmälaren hade hänvisats till att uppsöka en akutmottagning, en bedömning verksamhetschefen ansåg vara korrekt och som även den andra vårdcentralen hade gjort. Avslutningsvis beklagade verksamhetschefen att patienten upplevt en otillräcklig tillgänglighet och att vårdcentralen arbetar kontinuerligt med patientsäkerhetsfrågor och hög tillgänglighet. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte anser att det framgick i svaret att de ska ha sagt till henne att hon måste ringa exakt den tid telefontiden startar för att få en läkartid och inte några minuter efter. Hon har upplevt att de hela tiden hänvisar henne någon annanstans och att de varken vill ta emot henne eller hennes man. Anmälaren tycker inte att hon har fått svar på sina frågor och anser att man som patient inte ska bli bemött på det här sättet. Ärendet avslutas.

V1706-03959-34
Bemötande av personal på akutmottagning

En kvinna, som lider av psykisk ohälsa, har synpunkter på att hon blir ovänligt och dåligt bemött i samband besök vid en somatisk akutmottagning oavsett om hon söker på grund av självskada eller en somatisk problematik.

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

V1706-03965-52
Bristande information

En kvinna kontaktar förvaltningen då hon inte fått veta att hennes bror skulle bli utskriven, trots att hon hade lämnat kontaktuppgifter och hade bett personalen att ringa om någonting skulle förändras. Dessutom anser kvinnan att personalen var nonchalanta och tog lätt på att de hade missat att underrätta henne.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit trots uppmaning, avslutas ärendet.

V1706-04012-74
Ingen information och brister i psykiatrisk vård

En mamma är god man för sin son som har svår psykisk ohälsa och som har varit knuten till en psykiatrisk mottagning under några år. Efter en omorganisation upphörde mottagningen och varken sonen eller mamman fick information om detta. Sonen har nu ingen vård och har inte haft det på ca ett år. Mamman har även synpunkter och frågor kring sonens tidigare behandling gällande brister i bland annat vårdplan och uppföljning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att ärendet inte kan handläggas hos förvaltningen om sonen inte önskar det. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

V1706-04020-50
Nekad besök

En man fick remiss till en neurolog på akutsjukhus. Remissen besvarades med att mannen inte var prioriterad för vård då han många år tidigare blivit erbjuden hjälp men tackat nej. Läkare skrev då remiss till annat sjukhus. Mannen vill dock komma till den första neurologen och ifrågasätter beslutet.

Åtgärd: i inhämtat svar från vården framkommer att de i dagsläget har ett betydligt större remissflöde än de har resurser. Denna patient har rekommenderats söka inom vårdval neurologi för bästa omhändertagande. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04122-72
Blindtarmen hann brista i väntan på operation

En man med buksmärta sökte akutmottagning. Han fick vänta så länge på operation att blindtarmen hann brista.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inkom från den ansvariga läkaren som beskrev att det under den aktuella natten inkommit flera akuta traumafall som behövde prioriteras. Vidare förklarade läkaren att brusten blindtarm är akutfall men inte livshotande. Att man sedan även dagtid dagen efter hade mycket att göra på operationsavdelningen gjorde att mannens operation försenades ytterligare. Mannen tog del av yttrandet och är fortsatt missnöjd. Han anser att det inte går att skylla på att det var för mycket att göra hela tiden under alla de timmar han fick vänta och var ofullständigt smärtlindrad. I samråd med anmälaren avslutas dock ärendet på förvaltningen.

V1707-04159-72
Tarmen perforerades vid operation

En kvinna hör av sig för sin brors räkning. Denne genomgick en magsäcksoperation i viktreducerande syfte och när brodern kommit hem efter operationen blev han dålig och togs in akut på annat sjukhus. Där visade det sig att tarmen perforerats och brodern blev mycket sjuk. Han skickades tillbaka till det första sjukhuset för en ny operation. Han var mycket illa däran och är nu sjukskriven en lång tid framöver. Systern är också upprörd över att hon inte får kontakt med någon av kirurgerna som genomfört operationerna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev efterförloppet. Han ansåg att händelsen var en isolerad företeelse och en oturlig komplikation som kvinnans bror drabbats av. Att operatören inte skulle vara kompetent eller brustit i sin utövning anser verksamhetschefen vara uteslutet. Kvinnan och hennes bror tog del av yttrandet och var missnöjda över att verksamhetschefen inte kommit med någon personlig återkoppling varken i sitt yttrande eller telefonledes, trots att brodern var så svårt sjuk att han nästan avled. I samråd med anmälaren avslutas ärendet.

V1707-04179-49
Missad diagnos

En man anser att en läkare på en vårdcentral missade att fastställa en allvarlig diagnos. Anmälaren har under en tid lidit av cancersjukdom. Han fick problem med lungan. Han anser att läkaren ställde fel diagnos och underlät att remittera till rätt specialistmottagning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare redogjordes för tidigare undersökningar och vårdinsatser, av yttrandet framgick att anmälaren sedan en tid redan etablerat kontakt med specialistmottagningen. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att han inte var nöjd med svaret utan ville överlämna det till annan myndighet för utredning. Ärendet avslutas.

V1707-04223-74
Upplevt hårdhänt undersökning vid läkarbesök

En kvinna med obehag i rygg och nacke sökte vård på en vårdcentral. Hon upplevde läkarundersökningen som mycket smärtsam och har fått ökade besvär efter detta. Det ska även stå felaktigheter i hennes journal.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen för vårdcentralen som redovisade för de vårdtillfällen anmälaren besökt eller haft kontakt med dem gällande sina besvär med nacke och rygg. Av yttrandet gick det att utläsa att patienten, enligt verksamhetschefen, har psykiska besvär och att hon hade varit alkoholpåverkad vid ett av besöken samt sagt att hon tycker alla är konstiga mot henne och vill göra henne illa. Verksamhetschefen beklagade att patienten upplevt att hon blivit hårdhänt undersökt och att de är tacksamma för synpunkter på den vård de bedriver på vårdcentralen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte är nöjd med svaret och att hon reagerade på det som står i yttrandet gällande att hon skulle tycka alla är konstiga. Detta påstående tillsammans med att den psykiatriska vården togs upp, anser hon minimerar henne. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1707-04244-72
Fick inte hjälp i tid, blindtarmen brast

Flera gånger under en vecka sökte kvinnan och dottern hjälp på akutmottagningen för dotterns besvär med buksmärtor och feber. Det visade sig vara en blindtarmsinflammation där blindtarmen brustit och orsakat en inflammation i bukhinnan. Kvinnan upplevde att hon inte blev lyssnad till och kände sig otrygg i det bemötandet hon fick när dottern var svårt sjuk. Hon menar också att det gjordes flera felaktiga bedömningar som hon vill uppmärksamma personalen på så att detta inte händer igen.

Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen och ansvariga läkare som tyckte det var tråkigt att flickan blivit så sjuk. De beskrev sjukdomsförloppet och åtgärderna vid de olika besöken. Vid det första besöket konstaterades en halsfluss och flickan sattes in på antibiotika, vid det andra besöket hade flickan försämrats men man fortsatte med antibiotika mot halsfluss och vid det tredje besöket lades flickan in på sjukhuset och åtgärdades operativt för den brustna blindtarmen. När det gäller smärtlindring, förklarade de ansvariga läkarna, utgår man alltid från en peroral substans som bas för att komplettera med intravenösa behandlingar i samband med operation. Familjen har också fått återkoppling per telefon och fallet kommer att användas i lärande syfte för personal på akutverksamheten. Modern fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04252-72
Hyrläkare brast i dokumentationen

Vårdcentralen hade utbildningsdag och hade för dagen hyrt in en vikarierande läkare. En kvinna mådde dåligt och sökte hjälp för akuta stressymptom. Hon sjukskrevs i två veckor av hyrläkaren, men när hon sedan behövde ytterligare sjukskrivning kunde den ordinarie läkaren inte fortsätta sjukskrivningen eftersom hyrläkaren inte hade dokumenterat kvinnans status med symptom som illamående, kräkningar, och hjärtklappning. Den enda dokumentation som fanns var att kvinnan blivit sjukskriven i två veckor.

Åtgärd: I yttrandet beskrev specialistläkaren de symptom kvinnan sökte för och orsaken till sjukskrivningen. Kvinnan skulle om ett par veckor återgå till arbetsträning några timmar om dagen. Läkaren menade att det inte fanns grund för någon ändring i journalanteckningarna. Kvinnan har fått ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04297-50
Får ej diagnos

En kvinna med typiska symptom på en specifik reumatisk diagnos får inte tillräcklig utredning eller diagnos. Hon har bollats fram och tillbaka mellan olika vårdgivare under flera år.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från överläkare på rehabiliteringsmedicinsk klinik framkom att de inte är en utredande enhet. De ger rehabilitering under en avgränsande period i syfte att öka funktion, aktivitet och delaktighet. De bekräftar dock att hon kom till deras enhet på grund av misstänkt systemsjukdom. På reumatologkliniken kan hon eventuellt få kompletterande utredning. Den bedömning som dock är gjord är att anmälaren har en aktuell regim som fungerar väl. De hänvisar henne till husläkare. I inhämtat yttrande från reumatologkliniken framkom att de fynd som gjorts inte är tillräckliga kriterier för att ställa diagnos. De har dock behandlat henne så som vid den diagnos hon själv misstänker att hon har. Överläkaren beklagar att anmälaren inte känner sig nöjd men påpekar att de har följt de rekommendationer och riktlinjer som finns. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandena meddelat att hon accepterar svaren och kommer att uppsöka husläkare. Ärendet avslutas.

V1707-04304-49
Brister i samverkan med annan myndighet

Enligt anmälaren brister vårdcentralen i sin samverkan med Försäkringskassan. Anmälaren önskar att läkaren ska lyssna mera på anmälarens beskrivning av sin problematik.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkaren vid upprepade tillfällen försökt upprätta kontakt och samarbete med Försäkringskassan kring anmälaren, men att Försäkringskassan trots dessa initiativ ännu inte hört av sig. Av yttrandet framgick att Försäkringskassan nekat anmälaren de sjukskrivningsperioder som läkaren skrivit intyg för. I yttrandet redogjordes för dialogen mellan läkaren och anmälaren och remittering till specialistmottagning som läkaren gjorde utifrån anmälarens berättelse. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1707-04315-79
Synpunkter på vård

En kvinna har klagomål på vård och bemötande efter att hon har varit inlagt på en geriatrisk vårdavdelning. Bemötandet handlade om respektlöst agerande mot avdelningens patienter.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från uppdragsgivarens verksamhetschef. Anmälaren har inte hörts av inom angiven tid för synpunkter. En översyn av rutiner ska göras av vårdgivaren för att om möjligt göra förbättringar och personen som betedde sig respektlöst har fått erinran och kommer att omplaceras. Ärendet avslutas.

V1707-04321-57
Komplikationer efter fotoperation

En man genomgick en fotoperation, resultatet blev tyvärr inte så bra. Fortfarande ett år efter operationen har mannen stora problem att gå utan att halta och han har värk i foten. Enligt honom har ortopeden medgivit att han inte genomförde operationen helt korrekt.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef beklagades de problem som anmälaren fått efter sin fotoperation. Patientansvarig läkare har gått i pension och har inte kunnat uttala sig. Anmälaren vårdplaneras nu för en ny fotoperation som förhoppningsvis kan lösa problemen. Anmälaren har hört av sig flera gånger per e-post och telefon under handläggningen då han är ytterst bekymrad över sin situation. Han är glad över att ny operation planeras, ärendet avslutas.

V1707-04350-34
Bemötande av psykolog

En kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en husläkarmottagning gav olämpliga kommentarer och tog inte hennes problem på allvar. När hon framförde detta till läkaren svarade denne att då fick hon byta husläkarmottagning. En remiss till psykiatrin avslogs då det stod att kvinnan sökte för yrsel men då hon själv gjorde en egenanmälan gavs tid inom en vecka.

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

V1707-04354-49

Svårt att komma i kontakt med mottagning

Anmälaren uppger att det är svårt att komma i kontakt med mottagning vid akutsjukhus.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chefssjuksköterska framgick att problemen att komma i kontakt med vårdgivaren varit kända och att man avser öppna möjligheter till kontakt via det nätbaserade Mina Vårdkontakter, där man till exempel kan beställa tider, förnya recept. Genom de möjligheter som Mina Vårdkontakter erbjuder kommer tillgängligheten och patientsäkerheten att öka, enligt yttrandet. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1707-04360-50
Bristande smärtlindring och bruten sekretess

En kvinna var inlagd på akutsjukhus. Dagtid var hennes smärta väl kontrollerad. Men nattetid fungerade det inte. Kvinnan som bland annat bett om extra smärtlindring fick först efter 1½ timme, och påminnelser, den smärtlindring hon behövde. När kvinnan senare begärde ut sina journalkopior fanns personuppgifter om annan patient med på baksidan.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdchef framkommer att det inte är i enlighet med sjukhusets rutiner att en patient ska vänta på hjälp i 1½ timme. Det är inte heller förenligt med rutinerna att avböja kommunikation med anhöriga. Kliniken ser allvarligt på händelserna och har därför haft samtal med den enskilda sjuksköterska som det gäller. Samma sjuksköterska har fått visa på sina kunskaper inom ämnena och komplettera kunskapsbrister gällande rutiner och policydokument. Samtliga sjuksköterskor på kliniken har även fått utbildningsinsats gällande smärtlindring. På ett flertal personalmöten har rutiner kring kommunikation och bemötande av anhöriga tagits upp. Verksamhetschefen har varit i kontakt med chefläkare gällande den brutna sekretessen. Händelsen kommer att utredas på sjukhuset och med den person vars uppgifter röjt. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04397-72
Aggressiv personal i receptionen

En man beskriver att han vid ett besök på en vårdcentral bemöttes aggressivt av en kvinnlig personal i receptionen. Mannen blev stressad över det och tror att det aggressiva bemötandet var för att kvinnan var främlingsfientlig. Han hoppas att kvinnan ska sluta vara aggressiv mot patienter fortsättningsvis. Däremot anser han att läkaren var fantastisk.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade mannens upplevelser och tackade för att han tagit sig tid att påpeka det inträffade. Receptionisten uppgav att hon inte mindes mannen specifikt men beklagade att han inte känt sig respekterad. Hon kunde dock inte minnas att hon varit otrevlig. Mannen hade haft bröstsmärtor och generellt är patienter med bröstsmärtor stressade och vill få hjälp ögonblickligen och det kan bidra till att man upplever att man inte får hjälp tillräckligt snabbt, menade verksamhetschefen. Mannen hade sedan fått ett direkt akutmottagande av sjuksköterska enligt rutin. Ärendet skulle tas upp på en arbetsplatsträff i utbildningssyfte för verksamheten. Mannen tog del av yttrandet och menade att det är bra att hans anmälan kan sätta igång en del

tankeställningar till många i personalgruppen men att det är olyckligt att verksamheten inte erkänner att själva bemötandet av honom var oprofessionellt.

V1707-04401-49
Läkare upprättar inte sjukintyg

Läkare vid specialistmottagning upprättar inte sjukintyg som underlag till Försäkringskassan.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd enhetschef framgick att primärvårdsläkaren behöll ansvar för sjukskrivning under rehabiliteringen. I de fall då det inte finns sjukintyg under rehabiliteringsperioden upprättar rehabiliteringsmottagningen sjukintyg. Enligt yttrandet förklarade vårdgivaren för anmälaren att vårdgivaren inte tog över ansvar för sjukskrivning från primärvården. Senare när anmälaren dök upp på mottagningen för att det uppstått problem med utbetalning av sjukpenning kontaktade läkare Försäkringskassan, gav information till handläggaren och skrev även ett intyg. Enligt yttrandet har mottagningen följt rutiner för utfärdande av intyg. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1707-04402-50
Nekad besök

En kvinna har av akutsjukhus inom länet nekats besök. Kvinnan behöver ett intyg av läkare med specialistkompetens inom neurologi, som grund till fortsatt utredning om återkallande av körkort av Transportstyrelsen. Kvinnan har hänvisats till ett annat landsting hon tidigare bott i. Hon är dock skriven i Stockholms län och har inte bott i det andra landstinget på många år.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att remissflödet är större än resurserna varpå hon har hänvisats till vårdval neurologi för bästa omhändertagande. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04442-72
Brister hos allmänläkare vid vårdcentral

En kvinna var med om en fallolycka utomhus och skadade nacke, axlar, armar och ben. Hon tog sig till vårdcentralen dagen efter och begärde att få en röntgenundersökning, men nekades detta av läkaren där. Läkaren hade inte heller journalfört hennes besök ordentligt och återkopplade inte telefonledes till kvinnan som han lovat. Av dessa anledningar bytte kvinnan sedan vårdcentral. Den andra vårdcentralen skrev remiss till röntgenundersökning som visade att kvinnan behövde opereras i axeln.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som tillträtt alldeles nyligen. Den ansvariga läkaren arbetade som stafettläkare på vårdcentralen och har därefter inte återkommit för tjänstgöring där. Verksamhetschefen ville inte gå djupare in i det specifika ärendet men om kvinnan åter skulle vilja lista sig på vårdcentralen skulle man påbörja ny utredning av kvinnans besvär på sedvanligt sätt för att bota eller minska lidande. Kvinnan fick ta del av yttrandet och ansåg att den nya verksamhetschefen borde ha hört av sig till henne ändå just för att röntgenundersökningen visade att det krävdes en operation. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1707-04522-50
Nekad besök

En kvinna har av akutsjukhus nekats besök. Kvinnan behöver ett intyg av läkare med specialistkompetens inom neurologi, som grund till fortsatt utredning om återkallande av körkort av Transportstyrelsen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande bekräftas att remiss från vårdcentral inkommit i frågan. Berört sjukhus har dock inte något uppdrag beträffande externa remisser vilket vårdcentralen fått information om genom remissvar. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04524-50
Nekad besök

En kvinna har av specialistsjukvård nekats besök.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkom att anmälarens läkare inkommit med en remiss med förfrågan om något som inte ligger under mottagningens ansvar. Remissen besvarades samma dag med hänvisning till rätt instans och till rätt yrkeskategori inom landstinget. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04548-72
Misslyckad tåoperation

En kvinna genomgick en tåoperation som misslyckades. När hon sedan skulle operera om tån hos en annan ortoped, blev resultatet ännu mer misslyckat.

Åtgärd: I yttrande beskrev verksamhetschefen operationsförloppet då den tidigare operationen inte åtgärdat kvinnans grundproblematik. Vid återbesöket fyra veckor senare bedömdes efterförloppet som utan komplikationer. Därefter har kvinnan inte återkommit till kliniken. Kvinnan fick också ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04574-74
Funderingar kring oväntat dödsfall

En kvinna har frågor och funderingar om vad som hände när hennes pappa hastigt och oväntat dog på sjukhus för en kort tid sedan. Olika versioner har givits och de närstående önskar nu få veta om det har begåtts några misstag utav vården.

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

V1707-04593-54
Felaktig diagnos trots second opinion

En man bad om att få en second opinion då han inte höll med den neuropsykiatriska diagnosen han fick vid en psykiatrisk mottagning. Han remitterades till en annan mottagning och genomgick en second opinion. Den nya bedömningen bekräftade den gamla diagnosen och han fick ytterligare en ny diagnos som han fortfarande inte håller med. Han önskar ta bort dessa samt att få ytterligare en ny second opinion.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef som konstaterat att patienten hade upplysts om att resultatet i en förnyad utredning inte kunde garanteras på förhand. Man hittar inga brister i handläggningen eller i genomförd diagnostik. Patienten har blivit diagnosticerad av kompetent specialistläkare samt psykolog och diagnoserna har byggts på en sammanvägd bedömning enligt rådande vetenskap och klinisk kompetens. Man har försökt att förklara att syftet med utredningen inte var att svartmåla eller kränka och enhetschefen har svårt att tolka att man överhuvudtaget skulle kunna dra den slutsatsen av utlåtandet. Sjukvården hamnar i en svår situation i fall man ber om second opinion men inte håller med om utfall. Enhetschefen står fast vid den gjorda bedömningen avseende diagnoserna. Han kommer att skriva i journal de delar och detaljer avseende utredningen som patienten har anmärkningar på. Enhetschefen har träffat patienten för ett par veckor sedan och beklagat att han kände sig kränkt. Enhetschefen kommer att föra en vidare dialog med patienten om vilka möjligheter han har att gå vidare med detta samt om möjligt försöka hjälpa patienten att kunna acceptera utfallet av den genomförda utredningen. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit och framfört att han var missnöjd med yttrandet. Förvaltningen har informerat att förvaltningen inte fick lägga sig i vårdens medicinska bedömning. Förvaltningen har hänvisat honom till den dialog som vårdgivaren har lovat att ha med honom samt informerat och hänvisat till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

V1707-04602-72
Fruktansvärd upplevelse av njurstensbehandling

En kvinna kontaktar förvaltningen med anledning av att hon genomgått en njurstensbehandling som enligt henne var fruktansvärd. Läkaren tog inte i beaktande att hennes smärtor var mycket svåra.

Åtgärd: I yttrandet från klinikansvariga överläkare och kvalitetsutvecklare beskrevs den behandling kvinnan genomgått och att hon informerats om de komplikationer som kan uppstå. Det var i samband med åtgärd av en sällsynt men känd komplikation till njurstensbehandlingen som kvinnan upplevde de svåraste smärtorna. De ansvariga framförde också en ursäkt från läkaren som utfört denna behandling och de förstod att hon upplevt det hela som mycket obehagligt och beklagade detta djupt. Dessutom hade kvinnan skickats runt bland flera sjukhus och avdelningar vilket var olyckligt. Kvinnan fick ta del av yttrandet och framförde att i övrigt har allting fungerat bra på denna klinik och de vårdavdelningar där hon varit, det var bara just denna smärtsamma behandling hon önskade klaga på. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1707-04631-72
Brister i bemötande

En kvinna som varit på vårdcentralen uppger att läkaren var mycket otrevlig mot henne. Kvinnan tänker nu byta vårdcentral men vill också göra en anmälan till förvaltningen gällande läkarens bemötande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I yttrandet framkom att läkaren försökte förklara för kvinnan hur remisshantering går till och att det är en specialistläkare som borde kontrollera hennes besvär. Därför avstod läkaren från att börja behandla kvinnan. Kvinnan tog del av yttrandet och i telefonsamtal med henne framkom att hon ansåg att läkaren i yttrandet mer beskrev hur remisshantering går till och vilken vård hon skulle ha, men inte så mycket kommenterat kvinnans anmälan som handlade om brister i bemötandet. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04640-72
Känner sig åldersdiskriminerad inför operation

En äldre kvinna fick vänta 5,5 månader på sin operation. Personen som låg bredvid henne i patientsalen var några månader yngre och fick samma operation efter 2,5 månaders väntan. Kvinnan känner sig åldersdiskriminerad och undrar om det är så att det finns bestämmelser inom vårdgarantin att ju äldre man är desto längre får man vänta.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan fått vänta längre än vårdgarantins tre månader på sin operation men var tacksam för återkopplingen. Verksamhetschefen förklarade att väntetiderna ökade på grund av tillströmningen av patienter från andra delar av Stockholm samt att en erfaren kirurg slutat på kliniken. Det finns heller ingen prioritering på kliniken gällande ålder eller kön, enligt verksamhetschefen. Kvinnan fick ta del av yttrandet och kom sedan med ett förslag till kliniken där man kan meddela patienterna efter vårdgarantins tre månader när operationen beräknas ske, så att en liknande upplevelse med osäker väntetid inte upprepas. Verksamhetschefen inkom då med ett kompletterande yttrande och meddelade att enhetschefen för mottagningen och operationsväntelistan informerats om kvinnans förslag. Kvinnan var mycket nöjd med yttrandet och ansåg att det var just dit hon ville komma med sin anmälan, att få till stånd en förbättringsåtgärd för verksamheten. Därmed avslutas ärendet på förvaltningen.

V1707-04654-69
Nekades behandling och undersökning

En kvinna som besökte en barnmorskemottagning under och efter sin graviditet har klagomål på att hon nekats behandling och undersökning. Kvinnan led av förlossningsrädsla och menar att hon bröt ihop när hon berättade för barnmorskan hur dåligt hon mådde inför förlossningen, hon erbjöds dock ingen hjälp. Efter förlossningen erbjöds hon ingen undersökning vid efterkontrollen trots att hon beskrev gynekologiska besvär. Kvinnan undrar om barnmorskan inte tagit del av landstingets basprogram där det står att särskilda förlossningsförberedelser och undersökning ska erbjudas.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och berörd barnmorska. Chefen beklagade djupt anmälarens upplevelse av otillräckligt stöd och vård både under och efter graviditet. Hon hade gjort efterforskningar för att kartlägga vad som skett och hade bland annat ringt anmälaren. Chefen menade att hon tar anmälarens upplevelse på största allvar och ser över det som framkommit. Hon informerade om att mottagningen arbetar enligt basprogram för vård av gravida från Stockholms läns landsting. Hon menade också att efter att ha granskat journalanteckning, anmälan, barnmorskans redogörelse samt samtalat med anmälaren i telefon kan konstatera att uppgifterna går tydligt isär både vad gäller tidsaspekt och

hälsotillstånd. Chefen hade vidtagit åtgärder i patientsäkerhetsförebyggande syfte vid mottagningen, bland annat betonas vikten av noggrann dokumentation, individuell förlossningsplanering och att en rutin för bemötande lyfts kontinuerligt på APT. Målsättningen är att ingen annan ska behöva känna det som anmälaren upplevde. Barnmorskan menade i sitt svar att det kändes mycket ledsamt att anmälaren inte var nöjd med vården och hon redogjorde för innehållet i anmälarens besök. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är mycket nöjd med responsen från verksamhetschefen, som hon upplever vill ta ansvar för det som hänt. Däremot tycker hon att svaret från barnmorskan är problematiskt och lögn. Anmälaren vill dock inte begära in ytterligare yttrande, hennes genmäle bifogas avslutsskrivelsen.

V1707-04656-72
Fick rätt diagnos hos vårdgivare utomlands

En man hade magbesvär och sökte flera olika vårdgivare. Alla avfärdade symtomen och gav felaktiga diagnoser. När mannen sen åkte utomlands genomförde han några undersökningar som visade att han var glutenintolerant.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade de olägenheter som drabbat anmälaren, men menade att om mannen inte åkt utomlands hade denna utredning konstaterat samma diagnos på vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04677-49
Sjuksköterska noterade inte föremål i örat

Anmälaren kände av problem i örat. Han sökte sig till vårdcentralen. En sjuksköterska undersökte honom. Anmälaren påtalade sin misstanke för sjuksköterskan att föremål från hörapparat låg kvar i örat men sjuksköterskan såg inget sådant föremål. Senare besökte anmälaren annan mottagning som konstaterade att föremål från hörapparat låg i örat.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att sjuksköterskan borde ha konsulterat jourhavande läkare, att vårdgivaren betraktar incidenten som en vårdavvikelse och kommer att lyfta upp fallet till ledningsgruppen med berörda personalgrupper så att händelsen blir en del av förbättringsarbetet. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1708-04671-72
Fotsmärta ej utredd på vårdcentral

En kvinna med fotsmärta framför allt vid trappgående upp och ner blev undersökt flera gånger av olika läkare på samma vårdcentral och på annan vårdcentral som avfärdade smärtan med att hon är gammal och att hon har artros i knäet. En läkare sa att hon kunde skaffa rollator, vilket fick kvinnan att skratta högt - hur skulle hon ha hjälp av en rollator i trappor? Därefter tog hon sig till en privatpraktiserande läkare som skickade henne till olika undersökningar och det framkom att hon hade olika ortopediska besvär som troligtvis kräver operation.

Åtgärd: Verksamhetschefen inkom med yttrande där denne, efter samtal med den medicinskt ansvariga läkaren och i journalanteckningar, inte kunnat se att verksamheten haft brister i varken undersökningsmetodik eller underlåtenhet

beträffande vidare utredning. Avslutningsvis tackade verksamhetschefen för kvinnans synpunkter och tyckte att det var olyckligt att hon upplevt brister i behandlingen på vårdcentralen. Verksamhetens strävan är att varje patient ska känna sig väl omhändertagen men kvinnans synpunkter visade hur svårt det är med kommunikation och hur lätt missförstånd kan uppstå. Kvinnan fick ta del av yttrandet och menar att det är svårt att bli lyssnad till när man söker vård. Ärendet avslutas.

V1708-04680-69
Klagomål på råd från 1177

En man som ringde 1177 Vårdguiden med anledning av rodnad och svullnad av misstänkt insektsbett fick informationen att han inte behövde oroa sig om han inte hade feber. Mannens symtom försvann inte och när han konsulterade en vårdinrättning fick han veta att han hade borrelia och fick behandling. Mannen hoppas att inte fler får samma felaktiga råd och bemötande från 1177 Vårdguiden.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och medicinsk rådgivare vid 1177 Vårdguiden. De redogjorde för att sjuksköterskan ställt frågor och att hon uppmanat anmälaren att nästkommande dag kontakta vårdcentral eller återkomma om tillståndet skulle försämras. De beklagade att bemötandet uppfattas klandervärt. I ett genmäle förklarade anmälaren att hans klagomål inte handlade om att han blivit illa bemött utan om att han hade borrelia och fick helt fel råd, rådet att vänta tills han fått feber eller blivit sämre. Nu var det hans hustrus oro som ledde till att han uppsökte vård. Anmälaren menade att det är oerhört angeläget att personer som får borrelia får rätt rekommendationer. I ett kompletterande svar menade verksamhetschefen och medicinske rådgivaren att en person som ringer, där sjuksköterskan eventuellt misstänker borrelia, givetvis ska få de rätta rekommendationerna. De menade att sjuksköterskan skulle ha varit tydligare med att anmälaren skulle ha sökt vårdcentral oberoende av om det skulle ske en försämring. Information finns i det nationella rådgivningsstödet för 1177 som sjuksköterskorna har till hjälp. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04721-68
Protetiska behandlingen blev fel flera gånger

En kvinna vars krona gick sönder skulle få en tandbrygga istället. Dock blev det fel ett antal gånger och kvinnan fick gå med ett aluminiumprovisorium alldeles för länge. Dessutom slutade tandläkaren som behandlat henne och hon fick börja om från början. Samtidigt har hon konstant tandvärk.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som konstaterar att det tyvärr varit flera anledningar till att tandvårdsbehandlingen blivit utdragen. Klinikchefen beklagar och förstår att patienten upplevt sin behandling som jobbig och långdragen och hon är också ledsen att patienten upplevt att hennes sommar blivit förstörd på grund av tandvårdsbehandlingen. Anmälaren har tagit del av yttrandet, hon var inte nöjd, men har inte återkommit med ett genmäle. Ärendet avslutas.

V1708-04722-69
Nekad besökstid och bristande bemötande

En man som kontaktade en närakut fick ett bemötande som inte var tillmötesgående och han informerades om att de symtom han hade, feber och kraftiga utslag, inte var något för närakuten att hantera.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef tillika medicinskt ansvarig läkare vid närakuten. Hon förklarade att bedömningen av sjuksköterska, i samråd med läkare, utifrån det anmälaren berättat blev att hänvisa anmälaren direkt till akutmottagning med mer resurser för provtagning, ställningstagande till inläggning och utredning. Den medicinska bedömningen är att det var rätt att hänvisa anmälaren med den sjukdomsbild som framkom per telefon. Hon beklagade att han upplevde brister i bemötande och tillgänglighet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04725-49
Komplikationer vid insättning av kateter

Anmälaren kom att lida svårt av komplikationer som uppstod i samband med insättning av kateter, bland annat skadades en tarm och infektion uppstod.

Åtgärd: inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef vid geriatrisk avdelning redogjordes för undersökningar, provsvar, bedömningar och insatser. Vid undersökning med röntgen observerades fynd som tydde på skada i tarm efter ingrepp i samband med tidigare undersökning. Vidare undersökning bekräftade denna misstanke. Kontakt upprättades med urologkliniken där den tidigare operationen genomförts. Av yttrandet framgick att det uppstått komplikationer i samband med insättning av kateter, vilket beklagades. I yttrandet framfördes dock att vården varit god och omsorgsfull. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1708-04732-72
Felaktig diagnos och läkemedelsförskrivning

En kvinna sökte en specialistmottagning och fick diagnostiserat en åkomma och fick läkemedel förskrivna. På den här mottagningen ville man inte utreda hennes åkomma med provtagning och läkarens bemötande var inte professionellt. Hennes tillstånd förbättrades inte och hon gick sedan till en annan specialistmottagning som kunde ställa rätt diagnos och följaktligen förskriva rätt läkemedel.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och den ansvariga läkaren som beklagade att kvinnan känt sig illa bemött och ansåg sig blivit felbehandlad. Läkaren hade undersökt kvinnan och förskrivit en salva som hon och hennes partner skulle använda eftersom besvären kunde vara sexuellt överförbara. Kvinnan fick ta del av yttrandet men är inte nöjd. Ärendet avslutas på förvaltningen eftersom kvinnan inte inkommit med genmäle inom angiven tid.

V1708-04739-49
Biverkningar efter behandling

Anmälaren lider av biverkningar efter behandling av cancersjukdom.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten behandlats i enlighet med vårdprogram, att patienten opererats vid tre tillfällen och

att cancersjukdomen var av mycket aggressiv art. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1708-04740-57
Komplikationer efter ryggoperation

En kvinna genomgick en ryggoperation, det tillstötte komplikationer och hon fick en infektion i såret. Infektionen krävde omfattande behandling och kvinnan har fortfarande besvär lång tid efter operationen.

Åtgärd: I yttrande från överläkare på ortopediska kliniken medges att journaldokumentationen är bristfällig och det har inte gått att utläsa några av de komplikationer kvinnan påtalar. Infektionen kvinnan fick orsakades av egna hudbakterier vilket tyvärr är en relativt vanlig komplikation. Den läkare som genomförde operationen är inte kvar på kliniken och har inte kunnat uttala sig. Anmälaren har vänt sig till tillsynsmyndigheten och ärendet avslutas.

V1708-04744-69
Bristande remisshantering och vårdgaranti

En kvinna fick vänta länge på läkartid vid en specialistmottagning efter att remiss skickats dit från husläkaren. Kvinnan behövde göra en utredning angående allergi efter att ha fått en allvarlig allergisk reaktion. När hon flera gånger kontaktade mottagningen angående remissen och läkartid rådde stor förvirring kring detta och kvinnan fick oklara besked. Kvinnan fick slutligen en läkartid fem månader efter att remissen skickats och kvinnan menar att mottagningen därmed misslyckats med att uppfylla vårdgarantin.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och gruppchefen för receptionister. Verksamhetschefen informerade om bakgrunden till det inträffade och vilka planer mottagningen haft rörande anmälarens läkarbesök, han förklarade också att ett misstag skett i hanteringen gällande ett brev. Han konstaterade att det skett en för patienten oacceptabel fördröjning av remisshandläggningen och att rutinerna nu ändrats. Chefen för receptionisterna beskrev hur gången rörande remisser och journalsystem sett ut och att flera förbättringsåtgärder nu vidtagits. Dessa gällde remisshantering, information till patienter om vårdgarantin samt bokningsschema för läkarna, detta för att händelsen inte skulle upprepas. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04785-49
Blodprov försvann

Anmälaren lämnade blodprov vid akutmottagning, men blodprovet försvann och nytt måste tas, meddelade personalen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att provtagningsröret skadades under transport till laboratoriet. I yttrandet beklagades att anmälaren inte fick information om detta. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1708-04786-69
Lång väntan på besökstid och bristande samverkan

En man fick vänta länge på operation vid ett akutsjukhus. Han menar att han fick kämpa som ett djur för att få operationen och att han borde ha fått träffa specialist tidigare i vårdkedjan. Efter operationen blev han av en läkare lovad att få hjälp i hemmet efter hemgång, men ingen vårdplanering skedde och ingen kontakt med kommunen togs. I samband med hemgången fick han ett sjukresekort som inte var laddat och ett sjukresekvitto som tillhör en annan person. Mannen menar att det verkar vara dålig ordning på vårdinrättningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från en läkare som anmälaren träffat. Han beskrev att anmälaren, efter att ha hört av sig till mottagningen ett flertal gånger, fick en tidigarelagd extrainsatt mottagningstid för läkarbesök och att anmälaren därefter placerats i operationskö med förtur. Läkaren beklagade den väntetid som uppstått men förklarade att det tyvärr föreligger väntetider för både besök och operationer på kliniken. Vidare förklarade läkaren att han inte hade utlovat praktisk hjälp i hemmet utan att det måste sökas via kommunen. Däremot hade remiss skickats för träning och hjälpmedelsinsatser i hemmet av fysioterapeut och arbetsterapeut. När det gäller problemet kring sjukresekortet beklagade läkaren om detta uppstått på grund av försumlighet vid kliniken. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04806-70
Missad förlossningsskada

En kvinna som vid förlossning för flera år sedan fick en förlossningsskada som inte upptäcktes förrän flera år senare vid en gynekologisk undersökning. Hon har inga direkta besvär av detta men känner sig besviken att det inte upptäcktes vid förlossningen och att det inte står i journalen. Hon undrar om det kan orsaka besvär vid en eventuell kommande förlossning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef kvinnosjukvård/förlossning och sektionschef obstetrik. En kort beskrivning av innehållet ur kvinnans journal gällande tidigare och nuvarande graviditet och förlossning. Bedömningen är att förlossningen handlagts korrekt. Tiden för igångsättning följer landstingets gemensamma riktlinjer. Förlossningsskadan som anmälaren syftar på kan, menar läkaren, eventuellt ha uppkommit vid tidigare förlossning då denna skada inte kunde påvisas vid aktuell förlossning och heller ingen direkt blödning observerades därifrån.
Anmälaren har tagit del av yttrandet och ifrågasätter att vården avvaktar med igångsättning och anser att kommunikationen med vården inte var bra och hon vill uppmärksamma vikten av att se den enskilda patienten. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

V1708-04811-52
Bristande vård och behandling

En man skulle gå till tandläkare och hade lovats att han skulle få en lugnande tablett på grund av tandläkarskräck. Han hade tagit extra ledigt då han tidigare fått veta att han skulle komma en timme före bokat besök för att få en lugnande tablett. Denna information visade sig vara fel. Det skulle även visa sig att tabletten endast kunde ges av tandläkare och denna var upptagen hela dagen med patienter. Det slutade med att mannen inte fick någon lugnande tablett trots löfte.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.

V1708-04818-72
Allergisk reaktion av injektion

En man fick en injektion som han reagerade på med en kraftig allergisk reaktion. Han fick söka akutsjukvård och blev inlagd på sjukhus. Efter en tid sökte han samma läkare som gav ytterligare två injektioner med samma läkemedel, varvid mannen reagerade med samma allergiska reaktion. Mannen undrar hur läkaren kunde ge samma läkemedel fast han visste om den första allergiska reaktionen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen tillika ansvariga läkaren som beskrev mannens sjukdomsförlopp och de åtgärder mannen fått där. Mannen har varit patient hos läkaren i fem år och haft ett 20-tal läkarbesök och telefonkontakter till mottagningen. Läkaren kunde inte förstå den negativa minnesbild av injektionen som mannen haft och i läkarens telefonsamtal med mannen uppfattade han det som att mannen var positivt inställd till ytterligare injektioner. Mannen har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-04820-72
Bristande utredning och uppföljning

En man hade drabbats av magbesvär i form av smärtor, diarréer och blödningar. Han sökte flera gånger till akutsjukhus och vårdcentral men det var först när han sökte hjälp utomlands som han fick rätt diagnos, vilken var glutenintolerans.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen vid sjukhusets akutmottagning som förklarade att man på akutsjukhuset inte bedriver utredningar utan bara fokuserar på akuta besvär. Vid det första besöket misstänktes infektion, det andra besöket fokuserade på misstänkt tarmbråck medan det tredje besöket undersökte mannen för att utesluta akut allvarlig bukåkomma genom adekvata undersökningar och blodprov. Eftersom man inte kunde hitta någon akut bukåkomma hänvisades mannen, som rutinen är, till sin vårdcentral för vidare utredning. Mannen har fått ta del av yttrandet och har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-04834-69
Nekad besökstid vid vårdcentral

En kvinna som kontaktade en vårdcentral fick i flera dagar höra att det inte fanns någon akut läkartid. Efter att istället ha fått hjälp på akutsjukhus ringde hon vårdcentralens verksamhetschef, men fick ingen återkoppling. Kvinnan tycker att hon blivit diskriminerad eftersom hon talar svenska med brytning.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han beklagade att de inte kunnat erbjuda anmälaren en tidigare läkartid, det hade dock erbjudits en tid inom två dagar, vilken avbokades. Han förklarade också att han alltid försöker vara tillgänglig för patienter, hans mobiltelefonnummer och e-postadress finns på vårdcentralens hemsida. Han mindes vidare ett meddelande på sin telefonsvarare från en missnöjd patient och han bad om ursäkt för att han inte gjorde efterforskningar kring vem det var. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1708-04842-52
För stor tandprotes

En man anser att hans tandprotes inte passar. Hans ordinarie tandläkare har semester. Han vill ha hjälp nu.

Åtgärd: Hänvisar mannen till folktandvårdsupplysningen. Han är välkommen åter vid behov. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1708-04849-72
Ifrågasätter bedömning av remiss

En man som remitterats för behandling vid ett akutsjukhus ifrågasätter bedömningen som gjorts av akutsjukhuset och remissvaret att han inte behöver behandlingen. Han är orolig över vad obehandlade besvär kan leda till eftersom en närstående till honom haft samma problem och senare avlidit.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientområdeschefen som beskrev mannens tidigare kontakter och undersökningar vid kliniken. Mannen har fått samtal med patientområdeschefen med genomgång av röntgenbilder så att inga missförstånd skulle kvarstå. Han erbjöds även ny kontakt med patientområdeschefen eller någon av dennes kollegor på kliniken om nya frågor skulle uppkomma. Även mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-04859-49
Bristande omhändertagande

Anmälaren beskrev bristfälligt omhändertagande vid akutsjukhus. Anmälaren hade ett sår i huvudet som sjuksköterska omhändertog på ett bristfälligt sätt, såret limmades, enligt anmälaren. Ett år senare har anmälaren en bula som kliar och värker.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelser av besvär som uppstod i samband med att såret limmades. Beträffande bulan hänvisades anmälaren till primärvården. Även rekommendation att anmäla vårdskada till patientförsäkringen framfördes i yttrandet. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1708-04870-69
Bristande tillgänglighet och inställd åtgärd

En man som hade tid bokad vid en vårdcentral fick veta när han kom dit att distriktssköterskan var sjuk och att åtgärden som planerats inte kunde utföras. Han tycker att han borde ha meddelats detta tidigare eller att någon annan kunde ha utfört åtgärden. Dagen därpå skulle mannen ta ett prov, ingen som kunde utföra provet fanns dock på plats och ingen hade meddelat honom detta. Han har också klagomål på att han vid bokat läkarbesök aldrig blev uppropad i väntrummet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Hon förklarade att händelserna inträffade under en period då receptionen bemannats av oerfaren personal. Detta ledde till att anmälaren fick felaktig eller ingen information alls. Ledningen blev varse problematiken och har nu sett till att kompetent personal bemannar receptionen. Chefen beklagade det inträffade. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-04896-69
Bristande utredning

En man som genomgick en operation vid ett akutsjukhus fick efteråt ingen förklaring till varför han drabbats av tillståndet som krävde operation. Han hade önskat en utredning kring detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare vid berörd sektion på sjukhuset. Han informerade om att anmälaren remitterats till sjukhuset med önskemål om åtgärden. Ingreppet gjordes i narkos i dagkirurgi och de delar som opererades bort undersöktes av patolog utan att denne kunde finna tecken till cancersjukdom. Fortsatt utredning skedde via inremitterande läkare som fick en kopia på undersökningsresultatet. Anmälaren fick en lindrig komplikation efter ingreppet och kontrollerades för detta, han blev sedan återställd. Enligt läkaren har kliniken utfört begäran om åtgärden på korrekt sätt och därefter följt patienten tills han var återställd. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1708-04905-49
Konstiga råd av läkare

Anmälaren led av symptom på bihåleinflammation och fick en akuttid vid vårdcentralen. Läkaren gav rådet att koka ägg att lägga i strumpa som sedan skulle läggas på kinden. Läkaren gav även rådet att åka till varmt land. Anmälaren blev sämre och sökte sig då till annan vårdgivare som ordinerade antibiotika.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att några av läkarens ställningstaganden inte var optimala och inte vetenskapligt förankrade. Vårdgivaren har upprättat en intern avvikelserapport, samtal har genomförts med berörd läkare. Anmälaren tog del av svaret och var nöjd med det. Ärendet avslutas.

V1708-04908-70
Fel diagnos som inte stämde, bemötande

En kvinna fick vänta lång tid på akuten och blev ignorerad av personalen.
Vi inläggning för operation gav en läkare fel diagnoser som inte stämde, bland annat att anmälaren led av tumörsjukdom. Han uppvisade olämpligt bemötande och blandade ihop patienter i samtal med anmälaren.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på verksamhetsområde akut som beklagar det obehag som anmälaren upplevt vid besök på akutmottagningen och att hon skulle ha erbjudits smärtlindring under väntetiden. Han beskriver det tryck som ibland är på aktuell akutmottagning och att det kan leda till att akutmottagningen brister i omhändertagandet trots att de vill patienternas bästa. Han uppskattar att patienter hör av sig vilket ger dem tillfälle att få reda på de förbättringsområden de har.
Yttrande har också inkommit från verksamhetschef på urologiska kliniken som beskriver det medicinska händelseförloppet. Hon beskriver att det anmälaren drabbades av är en känd komplikation som när den upptäcktes handlades korrekt. Att anmälaren fått motstridig information under vårdtiden är olyckligt och har återkopplats till berörd läkare. Verksamhetschefen beklagar det inträffade. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.

V1708-04927-57
Bristande hantering av intyg

En kvinna har varit hos ortoped i specialistvården, men journaldokumentationen är bristfällig, inga intyg skrivs och inget kvitto heller. Husläkaren som remitterade kvinnan har inte fått något svar.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef beklagades det missförstånd som uppstått, läkaren har tolkat remitteringen som att ett utlåtande krävdes, men försäkringsbolaget som efterfrågat information har begärt journalkopior och är nöjda med det. 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.

V1708-04961-70
Brister i diagnos av skadad fot

En kvinna som skadade foten på träning sökte akutmottagning. Röntgen gjordes och kraftig stukning konstaterades. Senare upptäcktes spricka i foten och ett skadat ledband. Hon är fortfarande inte bra i foten.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare på akut ortopedi på sjukhuset som beskriver att anmälaren bedömdes av en erfaren ortoped och att klinikens rutiner följts vid handläggningen. Däremot beskriver överläkaren att det är önskvärt och bör eftersträvas att deras patienter informeras så att de har förståelse för skadan och rehabiliteringstiden.
Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom utsatt tid.

V1708-04963-70
Brister i vård och diagnos av smärta i ben

En man fick under en promenad smärta i benet. Han sökte akutmottagning och fick en hårdhänt undersökning. Han blev uppmanad att träna. Vid ökade besvär och ny vårdkontakt hittades en fraktur.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från kunskapsledare för akut ortopedi/trauma som beskriver att mannen drabbats av ett relativt ovanligt tillstånd där diagnostik och handläggning många gånger är svår. Men han bedömer att det finns brister i handläggningen som de tar med sig i sin vidareutveckling av rutiner. Han beklagar också mannens upplevelser av vården. Återkoppling avseende handläggning och utredning kommer att göras till involverad personal. Anmälaren har delgivits yttrande men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1708-04968-70
Bemötande, hårdhänt undersökning på akutmottagning

En kvinna fick ett otrevligt bemötande och hårdhänt undersökning av fot som redan var undersökt och journaltext fanns att läsa. Anmälaren påtalar också brister i behandling av skadad fot.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsansvarig läkare på ortopediska kliniken och verksamhetschef verksamhetsområde akut som beklagar att kommunikationen mellan läkaren och anmälaren varit bristfällig och att hennes upplevelse blev negativ. Behandlande läkare finns inte längre kvar i tjänst på akutmottagningen och därför har inte återkoppling kunnat göras. Ortopedläkaren

har granskat bilder och läkarbedömningen som gjordes och bedömt dem som korrekta. Anmälaren erbjöds uppföljning och magnetröntgen på ortopedmottagningen men hon avbokade detta.
Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1708-04980-70
Kejsarsnitt utan fullgod bedövning

En kvinna gjorde planerat kejsarsnitt men bedövningen tog inte på ena sidan av magen vilket var smärtsamt och obehagligt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef verksamhetsområde anestesi och intensivvård och ansvarig läkare. Sektionschefen har haft telefonkontakt med anmälaren där han erbjöd henne ett möte med vården Anmälaren avböjde men uppmanades att höra av sig vid uppkomna frågor. Han har också givit en kort beskrivning av hur de tänker och agerar vid liknande situationer. Ansvarig läkare beskriver att det är en känd risk att en regional anestesi inte ger förväntad smärtlindring. Han beskriver att han i sådana lägen försöker få bra kontakt med patienten och förklara att patienten bestämmer om hon ska sövas eller få annan smärtlindring. Han brukar också efter operationen ha samtal med patienten vilket inte går att utläsa i journalen att det gjordes vid detta tillfälle vilket han beklagar. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och inte heller gått att nå via telefon. Ärendet avslutas därmed.

V1708-04988-72
Felaktig behandling vid ungdomsmottagning

En ung kvinna sökte en ungdomsmottagning för underlivsbesvär. Hon gick dit upprepade gånger och fick flera olika behandlingar men ingenting hjälpte. När sedan kvinnan kontaktade en specialistmottagning fick hon till slut rätt diagnos och rätt behandling. Kvinnan är nu kritisk till att ungdomsmottagningen inte remitterade henne vidare i ett tidigare skede.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från biträdande enhetschefen, ansvariga läkaren och barnmorskan vilka beklagade att kvinnan inte känt sig nöjd. De beskrev att kvinnan varit där flera gånger tidigare och att man erbjudit henne behandling mot de besvär hon hade då. Kvinnan välkomnades tillbaka för genomgång om ytterligare frågor förelåg. Kvinnan fick ta del av yttrandet men var fortsatt missnöjd. Då inget genmäle inkommit inom angiven tid avslutas ärendet på förvaltningen.

V1708-05005-57
Lång väntetid till besök hos husläkare

En man har varit i kontakt med sin vårdcentral ett flertal gånger och får vänta länge på besökstid hos husläkaren. Han blir inte väl bemött i telefonkontakten med sjuksköterska.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs en bakgrund till besökstillgängligheten till husläkaren och de tider som är fastställda för planerade respektive akuta besök. Att mannen är missnöjd med kontakten med vårdcentralen beklagas. 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.

V1708-05019-68
Brister i tandvård

En kvinna fick efter tandhygienistbesök problem med en tand. Denna blev rörlig och tandläkare bedömde att den behövde dras ut. Kvinnan är förundrad över att man inte kunde rädda åtminstone roten och vill veta varför. Sedan hade tandläkaren som skulle dra ut tanden stora problem med ingreppet och hen lyckades inte få ut hela tanden. Efter att ha hållit på länge så remitterades anmälaren till specialist som fick ut återstoden ganska enkelt. Speciellt det första försöket var mycket smärtsamt. När tanden väl kommit ut fick anmälaren information om att hon nu behövde vänta ett år för få ett implantat, men när hon nu väntat in denna tid så säger tandläkaren att man borde ha gjort det direkt för nu är tandköttet väldigt känsligt och svagt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef som båda beklagar det inträffade. Klinikchefen konstaterar att tanden hade en komplicerad fraktur som gjorde att den var svår att få ut. Enligt hens notering informerades patienten om att en läkningsperiod på tre månader behövdes innan man kunde utreda vidare behandling. En särskild undersökning rekommenderades av tandläkaren (CBCT) för att kunna avgöra om det går att sätta implantat i området, men anmälaren avböjde remiss för vidare utredning. Anmälaren har tagit del av yttrandet, hon var inte nöjd, men har inte återkommit med något genmäle inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1708-05022-72
Brister i remisshantering och journalföring

En man hade värk i nacke och huvud. Läkaren på vårdcentralen skulle skriva remiss till röntgenundersökning. När mannen efter flera veckor ännu inte fått någon tid till röntgenundersökningen ringde han till vårdcentralen för att fråga. Det visade sig att läkaren inte skrivit någon remiss alls eller ens dokumenterat i journalen om besöket.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som tackade för återkopplingen och beklagade att varken journal eller remiss skrevs vid besöket, vilket var verksamhetens skyldighet. Den ansvarige läkaren har avslutat anställningen på ovannämnda vårdcentral och har inte kunnat nås för kommentar. Mannen tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-05023-69
Borde ha remitterats vidare

En man som besökte en lättakut tycker att läkaren han träffade borde ha remitterat honom vidare för utredning. Han har efter sitt besök fått veta mer om sin sjukdom och önskar att medvetandet och kunskapen ökar kring infektion med sår i mun och läppar samt utslag på kroppen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen för lättakuten. Han förklarade att handläggningen var korrekt utifrån den aktuella sjukdomsbilden, om det behövs en kompletterande utredning ombesörjes denna av husläkare. Han informerade vidare om att infektionsjour och hudläkare inte har någon regelrätt jourverksamhet på sjukhuset där lättakuten ligger utan endast tillkallas vid allvarliga brådskande sjukdomstillstånd, vilket inte var aktuellt i anmälarens fall. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1708-05037-52
Bruten sekretess

En ung kvinna anser att en kurator gjorde fel som ringde till kvinnans mamma då hon inte fick kontakt med den unga kvinnan.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit trots uppmaning.

V1708-05039-68
Fick ingen information om spröd rotfylld tand

En kvinna som hade en spricka i en tand fick denna rotfylld. Tandläkaren hamnade i tidsbrist när tanden skulle fyllas igen, vilket ledde till att anmälaren tvingades gå med den provisoriska fyllningen under ett antal veckor. Då sprack tanden och man var tvungen att dra ut den. Kvinnan fick inte någon information om att tanden var extra skör när den var rotfylld. Hon känner sig lurad och undrar om detta verkligen ska behöva hända. Dessutom erbjöd man sig att kreditera kostnaden för utdragningen om implantatbehandlingen kunde göras på den aktuella kliniken, något som kvinnan upplever som utpressning.

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

V1708-05059-50
Bristande omvårdnad ledde till olyckor

En man drabbades av en stroke och inkom till akutsjukhus. Han vårdades sedan på olika vårdavdelningar, alla med bristande resultat. Han har inte fått de läkemedel han har behövt. Han har inte fått tillräcklig omvårdnad och tillsyn varpå han upprepade gånger har ramlat. Han har även fallit så olyckligt att han drabbats av hjärnblödning. Personal har uttalat sig opassande till anhöriga och patient.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar verksamhetschef det inträffade och menar att trots vidtagna åtgärder har olyckor inträffat. Ärendet har därefter sänts på anmälarens önskemål till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

V1708-05061-72
Medvetslös efter administrering av smärtlindring

En kvinna genomgick en planerad operation och efter operationen skulle hon få smärtstillande läkemedel. Efter att narkosläkaren injicerat läkemedlet svartnade det för ögonen på kvinnan och hon blev medvetslös. Hon vaknade upp, oförmögen att röra sig, på en intensivvårdsavdelning två dagar senare. Rehabiliteringen tog flera veckor och kvinnan lider fortfarande av sviterna efter händelsen främst i form av minnesnedsättning.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande inhämtades från verksamhetschefen och specialistläkaren som beklagade djupt den svåra reaktionen och komplikationen i samband med kvinnans operation samt den långa rehabilitering som krävts för att komma tillbaka. Händelsen har klassats som en toxisk reaktion som varken hade

gått att förutspå eller förhindra. Man har återkopplat händelsen både enskilt och i grupp till verksamhetens läkare. Kvinnan fick ta del av yttrandet och har inte mer att tillägga, så i samråd med henne avslutas ärendet på förvaltningen.

V1708-05064-69
Ifrågasättande bemötande och bristande bedömning

En man som uppsökte en akutmottagning vid ett akutsjukhus, efter att ha nekats läkarbesök vid en närakut, upplevde ett ifrågasättande bemötande. Mannen hänvisades till lättakuten. Mannen har i efterhand fått veta mer om vad hans symtom med utslag berodde på och han tycker att sjuksköterskan vid akutmottagningen borde ha varit mer observant på hans symtom.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef vid akuten på sjukhuset. Han uppfattade att anmälarens synpunkter rörde bemötandet vid lättakuten och hänvisade därför dit. Förvaltningen har i kontakt med patientvägledare vid det berörda sjukhuset informerats om att det inte görs någon notering i journalen när patienten hänvisas direkt från sjukhuset till lättakuten. Anmälaren har informerats om detta av förvaltningen och har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid, ärendet avslutas.

V1708-05067-74
Svårigheter att få ut journal och bristande vård

En dotter har problem med att få ut sin förälders journal som bor på ett sjukhem. Det finns också klagomål på vården av föräldern samt att närstående ej får information.

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

V1708-05068-79
Besvär efter ögonoperation

En man genomgick laserbehandling. Han har problem med återkommande hornhinnesår som orsakar smärta om han glömmer smörja ögat regelbundet. Mannen har kontaktat vårdgivaren utan återkoppling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälan har inte inkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1708-05122-34
Övervåld i samband med bältesläggning

En kvinna har varit inlagd på en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning och vid flera tillfällen blivit bältad. Hon har själv varit våldsam men anser att personalen har använt övervåld.

Åtgärd: I ett yttrande från överläkare skriver denne att kvinnan varit agiterade, kastad föremål, hamnat i slagsmål med medpatienter, skadat sig själv och hotat att döda personal. Vårdgivaren beslutar om fastspänning och tvångsbehandling. Efter ett par timmar kan fastspänningen avvecklas. Chef på avdelning har talar med den

person som kvinnan specifikt ansett vara den person som använt övervåld i samband med fastspänning. Denne anser sig bara ha lyft en fot i en avvärjande rörelse för att kvinnan var på väg att sparka honom. Anmälaren vidhåller att skötaren använt övervåld och att hon blev sparkad på låret. Ärendet avslutas.

V1708-05127-57
Ingen diagnos ställdes av husläkaren

En man kontaktade husläkaren efter en period med ytterst kraftiga ryggbesvär. Då flera av hans närmaste anhöriga har en reumatisk ryggsjukdom framförde han farhågor till husläkaren, dessa avvisades. Men efter magnetröntgenundersökning och provtagning visade sig mannens farhågor riktiga och han är missnöjd med det nonchalanta bemötandet och med den bristande provtagningen.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beklagades den långsamma utredningen. Hon har tagit kontakt med anmälaren för att diskutera provresultat och svar på magnetröntgenundersökning och förklara den medicinska handläggningen. 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.

V1708-05136-72
Felaktigt utförd operation av läckande magsond

En kvinna har synpunkter på den operation av magsond som genomfördes på hennes dotter. Ingångshålet för magsonden läckte magsyra och man beslutade att dottern skulle genomgå en operation som skulle justera det. Modern var kritisk till att man bara justerade ingångshålet på utsidan eftersom hon var rädd för att det skulle infekteras och att det var en läkarstudent som sydde ihop vid ingångshålet. Av detta blev sedan en infektion som krävde ett besök på akutmottagningen med åtta timmars väntan. Kvinnan anser att dottern fick utstå onödigt lidande.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig biträdande patientflödeschef som beskrev att man bedömt att det skulle räcka med yttre stygn och sedan genomföra en röntgenundersökning av insidan men att denna röntgenundersökning inte blev genomförd. Han ber om ursäkt för att åtgärden inte ledde till läkning utan till lokal infektion och beklagar att ihopsömnaden av såret upplevdes ske i träningssyfte. Hade man haft en annan teknik att tillgå, till exempel med gastroskopiteknik inifrån, hade man kanske undvikit infektionskomplikationen. Detta ärende kommer att diskuteras under en konferens som diskuterar rutiner, komplikationer och hur dessa kan undvikas. Ärendet avslutas på förvaltningen i samråd med kvinnan.

V1708-05137-49
Vårdgivare vill inte remittera

Enligt anmälare vill vårdgivare inte remittera honom till specialistmottagning. Vårdgivaren ger även fel information.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd fysioterapeut framgick att denne gett anmälaren informationen att det inom landstinget råder fritt val att välja fysioterapeut och att det därför inte behövdes remiss. Anmälaren tog del av yttrandet och hörde därefter inte vidare av sig. Ärendet avslutas.

V1708-05146-74

Felaktig och fördröjd diagnos

En kvinna uppsökte vårdcentralen på grund av att hon inte såg på ena ögat. Läkaren sa att hon hade en vagel i ögat och skrev ut en salva. Kvinnan fick information om att hon borde uppsöka ett ögonsjukhus om det inte blev bättre efter 24 timmar. Läkaren ville inte sjukskriva henne när hon frågade om det. När det inte blev bättre sökte hon specialistvård dagen därpå. Det visade sig att kvinnan hade näthinneavlossning och hon blev inlagd, opererades och sjukskriven i fyra veckor. Hon vet inte nu om hon har förlorat en del av sin syn.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den berörda läkaren. Det framgick av yttrandet att verksamhetschefen har gått igenom journalen samt talat med läkaren om det inträffade. Verksamhetschefen skrev att anmälaren gärna fick kontakta henne, vilket hon gjorde. Anmälaren upplevde det som ett bra samtal. Den berörda läkaren skrev att denne gjorde en snabb bedömning av ögat och misstänkte inflammation på grund av att hon hade fått något i ögat. Det framgick också av läkarens yttrande att denne ansåg att symtomen inte var tydliga och att det då kan vara svårt att ställa rätt diagnos. Läkaren bad om ursäkt för att patienten inte var nöjd med omhändertagandet. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framfört att symtomen inte var diffusa. Hon anser också att om en läkare är osäker på en diagnos eller inte kan bedöma, ska patienten remitteras vidare, särskilt om det rör något så viktigt som synen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

V1708-05150-70
Komplikationer efter provtagning

En kvinna har efter en undersökning i underlivet kraftig smärta och hon är orolig att undersökningen skadat livmodern. Undersökningen utfördes av gynekolog i specialistvården och anmälaren har försökt få svar på hur ingreppet utfördes, men inte fått det varken av läkaren eller av enhetschefen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare och medicinskt ansvarig läkare på mottagningen. Behandlande läkare beskriver anmälarens besök och att läkaren är specialinriktad på det som var orsak till anmälarens besök. Handläggningen undersökningen utfördes enligt erfarenhet och beprövad vetenskap. Läkarna inbjuder anmälaren till ett personligt möte för att svara på kvarstående frågor, vilka inte kan besvaras skriftligen enlig dem och även för att reda ut händelsen. Medicinskt ansvarig läkare betonar vikten av att anmälaren fortsättningsvis blir medicinskt korrekt behandlad och remiss skickas till specialistläkare på sjukhuset.
Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill inte delta i ett personligt möte. Ärendet avslutas därmed.

V1708-05161-72
Bristfälligt omhändertagande efter lättnarkos

En pojke har regelbundna kontroller på ett sjukhus. Inför varje kontroll och undersökning får han behandling med lättnarkos, det vill säga han får läkemedel i begränsad mängd för att bli lugn och slö men inte helt sövd. På det gamla sjukhuset när han genomförde denna undersökning, fick han efteråt återhämta sig på en dagavdelning och tilldelades sängplats. Man följde också upp blodtryck, vakenhet och han fick även mat innan han fick gå hem vilket kändes tryggt för hela familjen. På den nya avdelningen genomförde han undersökningen på eftermiddagen och när det var dags att stänga dagavdelningen och pojken fortfarande var slö, fick de gå ut

och sätta sig i hisshallen. Personalen hade inte gjort några kontroller av blodtryck eller givit honom någon mat, bara erbjudit lite saft. Efter ett tag kom en personal från avdelningen och sa att de inte kunde sitta där och släppte in dem tillbaka till avdelningen. Om pojken inte blivit piggare inom en halvtimme skulle han få gå ner till akutmottagningen för att få ett motmedel mot lättnarkosen. Pojken piggnade på sig efter en stund och kunde sedan åka hem.

Åtgärd: I yttrandet från funktionsområdeschefen beskrevs hur den omnämnda undersökningen går till. Denne medgav att informationen till föräldrarna måste ha varit bristfällig men det hade inte funnits några medicinska indikationer på att pojken skulle behöva stanna kvar. Fadern tog del av yttrandet och berättade att nu har pojken en kontaktsjuksköterska som är lättillgänglig i kontakterna och samordnar de olika undersökningarna och behandlingarna. I överenskommelse med fadern avslutas därmed ärendet på förvaltningen.

V1708-05164-49
Svårt att få behandlingsinsatser

Anmälaren anser att det är svårt att få behandlingsinsatser vid psykiatrisk klinik. Det är även svårt att komma i kontakt med behandlande läkare, enligt anmälaren, även om man framför sådan önskan via kollega till läkaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vårdgivaren ska tillgodose behoven av behandlingskontakt även om kontinuiteten avseende person inte kan uppfyllas. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1708-05179-70
Fördröjd diagnos gav följdsjukdom

Ett barn sökte olika akutmottagningar flera gånger men fick inte korrekt diagnos förrän prover togs och infektion konstaterades. Infektionen utlöste följdsjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnakutmottagning som har gått igenom journalhandlingar från barnets besök. Han beklagar att barnet drabbats av följdsjukdomar men kan inte se att detta beror på felbehandling. Han beskriver besöken och de åtgärder som vidtogs. Barnet fick antibiotikabehandling vid två tillfällen men fick trots detta följdsjukdomar.
Då anmälaren efter att ha tagit del yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-05180-34
Nekas läkarbyte / dialog

En kvinna önskar byta läkare vid en psykiatrisk mottagning men nekas detta av verksamhetsansvarig. Denne har inte frågat varför hon vill byta och gett ultimatum att hon ska fortsätta gå till läkaren annars kommer vården att avslutas.

Åtgärd: Kvinnan önskar avsluta ärendet då hon för närvarande går på en specialistbehandling som hon måste fokusera på. Ärendet avslutas därmed.

V1708-05181-57
Brister i diagnostik och utredning

En kvinna har efter operation av urinvägarna på akutsjukhus besvär i form av smärta orsakad av urinstenar som inte uppmärksammades först. Hon har stora besvär och är missnöjd med vårdens utredning och behandling.

Åtgärd: I yttrandet från överläkaren på urologiska kliniken beskrevs de svåra ingrepp som utförts. Med anledning av den kvarliggande katetern bildas lätt njurstenar som identifieras med ultraljudsundersökningar vilka genomförs regelbundet. Hon beklagar att flera av de åtgärder som provats inte fungerat fullt ut, men anmälaren har en svårbehandlad sjukdom. 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.

V1708-05193-50
Missnöjd över handledsoperation

En kvinna är missnöjd över handledsoperationen hon genomgick för några månader sedan. Kvinnan har kvarstående smärta, svullnad och funktionsnedsättning.

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

V1708-05219-52
Nekas vård

En anhörig kontaktar förvaltningen då hennes anhörig riskerar att bli utskriven från den avancerade sjukvården i hemmet. Han har omfattande vård- och omvårdnadsbehov.

Åtgärd: Då varken skriftlig anmälan eller fullmakt inkommit avslutas ärendet.

V1708-05234-72
Underrättades inte om utskrivning

En äldre kvinna var inlagd på sjukhuset. Hennes son kontaktade avdelningen och frågade när hon skulle skrivas ut och fick till svar att det skulle ske nästföljande dag. Ändå skrevs kvinnan ut samma dag utan att anhöriga, hemtjänst eller hemsjukvården informerades. Kvinnan är beroende av hemtjänst och hemsjukvård flera gånger per dag. Sonen vill uppmärksamma detta så att man på avdelningen inför rutiner för att det inte ska kunna upprepas.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientflödeschefen och omvårdnadschefen som tillstod att man brustit i verksamhetens rutiner i samband med kvinnans utskrivning. På morgonronden hade det inte varit klart att kvinnan skulle skrivas ut, utan det beslutet togs under eftermiddagen i samband med personalens skiftbyte. På förmiddagen hade den ansvariga sjuksköterskan varit i kontakt med hemsjukvården och hemtjänsten och meddelat att kvinnan eventuellt skulle skrivas ut samma dag, men inte exakt vilken tid. Någon senare kontakt togs alltså inte med de andra vårdgivarna, vilket de ansvariga cheferna beklagade. Tack vare denna anmälan ska verksamheten nu revidera rutinerna för rapportering till andra vårdgivare inför utskrivning både i dokumentform och i checklistan inför utskrivning som finns i journalsystemet. Cheferna har också haft ett uppföljande samtal med sonen i efterhand. Sonen fick ta del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-05236-79
Bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötandet från en vårdpersonal vid en vårdcentral. Denna var aggressiv i sin framtoning, svor, använde könsord och upplevdes labil.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralens verksamhetschef som inhämtade yttrande från chefsläkaren. Anmälaren har fått en kopia av yttrandet sänd till sig men har inte hörts av inom angiven tid för ytterligare kommentarer. En översyn av vårdpersonalens bemötande ska göras när hon är åter i tjänst. Verksamhetens chefsläkare beklagar starkt det inträffade. Ärendet avslutas.

V1708-05249-34
Behandling

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk mottagning. Inga detaljer ges ut.

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

V1708-05274-57
Fick ingen larmklocka på akutmottagningen

En man åkte till akutmottagning några dagar efter en omfattande hjärtoperation och var orolig över att någonting gått fel. Mannen fick en undanskymd plats i korridoren och hade ingen möjlighet att larma när han började må dåligt. Undersökningen av honom var summarisk och snabb, journaldokumentationen vid besöket var felaktig. Mannen har sänt in ett brev till verksamhetschef på akutmottagningen utan att få något svar.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs information om att det var en ovanligt stökig natt på akutmottagningen med ett flertal incidenter, mannens upplevelse beklagades. Anmälaren var inte alls nöjd med yttrandet, han fick en bristfällig medicinsk undersökning av hjärtat vilket förvånade honom då han bara några dagar tidigare genomgått en omfattande hjärtoperation. Mannen önskar att synpunkter bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

V1708-05351-50
Bristande vård

Bristande vård på habilitering.

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

V1709-05294-79
Dåligt resultat efter ögonoperation

En man som gjorde en ögonoperation tidigare har ingen syn kvar på det opererade ögat. Han har skickats runt till olika läkare men inte fått besked om fortsatta åtgärder eller information.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från sjukhusets verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och han anser att yttrande svaret inte stämmer överens med hans uppfattning. Han vill framföra i slutskrivelsen att han inte har blivit informerad och att han anser att det blev fel under hans operation eftersom han kunde se före operationen men inte efter operation kom inte synen tillbaka alls. Han önskar också uppföljning och information av vårdgivaren. Anmälaren har redan gjort anmälan hos Löf och han önskar att inspektionen för vård och omsorg gör sin bedömning. Skickar anmälarens brev på översättning före avslut. Ärendet avslutas

V1709-05318-57
Brister i kost och dryck av sjuk äldre kvinna

En äldre kvinna med diabetes har fått söka akut sjukhusvård då hon varit uttorkad och haft högt blodsocker. Hennes dotter är mycket oroad över den bristande medicinska kompetensen på boendet.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs en redogörelse av händelseförloppet som dels berodde på den svårinställda sjukdomen kvinnan har, dels på att överrapportering saknades till sjuksköterskan. Detta beklagas. Händelsen har lett till en översyn av ett flertal 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.

V1709-05332-79
Onödig operation på urinvägarna

En kvinna opererades två gånger i urinvägarna. Hon anser att operationen var onödig och skapade mycket lidande för onödan.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistklinikens chefsläkare och verksamhetschef som yttrar sig om att anmälarens vårdärende har handlagts i enligt vetenskap och beprövat erfarenhet. Anmälaren har inte hört av sig för synpunkter inom angiven tid. Anmälaren hänvisas att göra skadeanmälan på Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (Löf) vilket hon har gjort sedan tidigare. Ärendet avslutas.

V1709-05336-72
Bristande utredning och bemötande

En kvinna hade besvär med smärta och nedsatt rörlighet i foten, men utreddes inte ordentligt på vårdcentralen. Läkaren hänvisade till att kvinnan är gammal och har artros. När kvinnan sökte hjälp hos en privat läkare utan landstingsavtal gjordes en grundlig utredning och det visade det sig att kvinnan har en inflammation och extra benbildning som eventuellt kräver en operation som orsakar hennes besvär. Kvinnan anser att det är mycket svårt att få ordentlig hjälp på vårdcentralen nuförtiden.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan upplevt ett otillräckligt bemötande och utredning från hans personal. Verksamheten

har strikta bemötandepolicyer och personalens förväntas följa dessa. Verksamhetschefens bedömning är ändå att kvinnan blivit omhändertagen, utredd och behandlad på ett tillfredsställande sätt. Dock kan det ha funnits brister i bemötande och kommunikation vilket verksamhetschefen beklagade och man jobbar vidare med att förbättra dessa delar. Kvinnan fick ta del av yttrandet och anser att allt man vill få hjälp med tar för lång tid i vården och det är inte lätt att bli lyssnad till. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1709-05356-72
Informerades inte om rutiner vid vårdcentral

En kvinna uppger att hon på grund av smärtor behövde hjälp på vårdcentralen. Vid ett tillfälle kom hon i kontakt med läkare som ordinerade läkemedel och sjukskrev kvinnan. Man hade talat om för henne att hon skulle höra av sig när hon behövde hjälp igen. När kvinnans sjukskrivning gått ut ringde hon vårdcentralen där man nu sa att det var 3 - 4 veckors väntetid på läkarbesök. En sjuksköterska sa att kvinnan kunde byta vårdcentral om hon inte var nöjd. Kvinnan är inte nöjd med hur vårdcentralen bemött henne.

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

V1709-05384-70
Komplikation efter sen abort

En kvinna gjorde sen abort på sjukhus och fick komplikationer och fick akut opereras efter aborten. Hon fick en blödning i efterförloppet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare patientområde gynekologi och reproduktionsmedicin. Hon beskriver att utförlig information om händelseförloppet gavs till patient och partner. Kontroller och observation gjordes innan hemgång. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har synpunkter på att hennes blödning inte togs på allvar och att hon inte fick råd att åka till sjukhuset från hemmet för kontroll. Överenskommer med anmälaren att genmäle går med i avslutsbrev till vården.

V1709-05385-57
Bristande utredning på smärtklinik

En kvinna remitterades till smärtklinik på akutsjukhus med anledning av svår smärta i ena foten. Hon fick bristande hjälp, ingen diagnos blev satt och hon avskrevs tämligen omgående.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare på smärtkliniken gavs en redogörelse av utredningen av kvinnans besvär som inte gav någon behandlingsbar diagnos. Undersökningar har genomförts av smärtklinikens team, fortsatt utredning ska ske hos husläkaren. Kvinnan är mycket besviken över svaret, hon har nu fått en diagnos som ska behandlas utomlands, denna behandling får hon själv betala. Hon önskar avsluta ärendet med bifogat genmäle.

V1709-05392-57
Felaktigheter i intyg från läkare

En kvinna har fått ett läkarutlåtande från psykiater i öppenvård, utlåtandet innehåller felaktigheter menar hon och hon vill att läkaren ändrar.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen trots kontakt både via telefon och via e-post avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1709-05394-79
Dåligt bemötande

En kvinna fick dåligt bemötande hos husläkare.

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

V1709-05395-68
Tandproblemen löstes inte

En man som hade ordentlig tandvärk vände sig till aktuell klinik en lördag för att få hjälp. Han fick där en rensning av tanden utförd, men hade fortfarande ont när han lämnade kliniken och flera dagar därefter. Han tycker också att han blev ganska illa bemött. Dessutom ifrågasatte han kostnaden och tog upp det när han besökte kliniken för att betala någon dag senare, men han fick ändå en faktura på hela beloppet - efter en lång tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikansvarig som beklagar det inträffade. Han konstaterar att debiteringen varit korrekt och att det inte någonstans finns noterat att anmälaren sökt kontakt med verksamhetschefen eller klinikansvarig. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

V1709-05408-49
Oförberedd läkare inför planerad operation

Läkaren var oförberedd vid den inplanerade operationen vid vårdcentralen. Läkaren hittade inte de verktyg som hon behövde. Besöket slutade med att det inte genomfördes någon operation. Dessutom var läkaren otrevlig i bemötandet.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det begicks misstag i omhändertagandet, att det fanns behövliga verktyg på vårdcentralen och att operationen borde ha genomförts, att berörd läkare var nyanställd och därför inte kände till gällande rutiner, att man fört samtal med berörd läkare för att undvika liknande misstag. Anmälaren tog del av ärendet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutats.

V1709-05412-70
Hormonspiral insatt utan att den gamla tagits ut

En kvinna fick en ny hormonspiral utan att den gamla tagits ut. Hon måste göra ett ingrepp som gör att hon måste vara borta från sitt arbete. Hon har fråga om ersättning för inkomstbortfall.

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

V1709-05413-70
Vård och bemötande i samband med förlossning

En gravid kvinna fick av barnhjärtläkare rekommendation att föda på visst sjukhus där hon också varit på undersökning och kontroll flera gånger innan förlossning. Sista besöket gjordes en planering inför förlossningen med en läkare. Vid förlossningsstart genomfördes inget av det som planerades. Anmälaren undrar varför denna planering gjordes när inget av detta följdes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef graviditet och förlossning som beskriver anmälaren som frisk förstföderska där onormalt hög puls konstaterades hos barnet i graviditetsvecka 30. Hon sattes in på läkemedel och normal rytm konstaterades därefter hos barnet av barnkardiolog. Inga ytterligare besök planerades före födelsen. Rekommendation gavs att förlossning skulle ske på annat sjukhus än det först planerade. Flera besök görs på specialistmödravården och en förlossningsplanering görs. När förlossningen startar med vattenavgång åker paret till förlossningen. Inget av det som skrevs i förlossningsplanen följdes förutom övervakningen av barnets hjärtljud. Läkaren beklagar det inträffade. Detta kommer att (avidentifierat) tas upp på möten med barnmorskor och läkare på kliniken för att förhindra att detta upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd då hon inte fått förklaring till varför inget blev som planerat. Hon vill att ärendet avslutas.

V1709-05429-34
Får inte ett utlåtande

En kvinna har synpunkter på att hon inte får ett intyg/hälsoutlåtande av en läkare vid en psykiatrisk mottagning som beskriver rätt diagnos. Hon ska använda det till försäkringskassan samt till socialtjänsten så hon slipper bli bostadslös.

Åtgärd: Anmälaren har valt att avsluta ärendet då hon av flera skäl inte kan göra en skriftlig anmälan just nu. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1709-05453-49
Fel information

Anmälaren hade under en längre tid haft infektioner i halsen. Hon kontaktade via telefon en närakutmottagning vid ett par tillfällen om detta och blev informerad om att hon skulle bli remitterad till halsspecialist om hon besökte närakutmottagningen. När hon kom till närakutmottagningen blev hon inte remitterad. Hon önskar patientavgiften återbetald.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för undersökning och resultat av denna undersökning. I yttrandet redogjordes också för närakutens uppdrag att ta hand om de patienter som kommer med akuta eller mindre akuta symptom och besvär. Enligt yttrandet ska remittering till andra specialistmottagningar där det behövs utökade provtagningar och där man ska invänta och bevaka svar och uppföljning åligga ordinarie primärvård. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05455-50
Nekad rehabilitering

Ärendet inkommen för kännedom till förvaltningen. En kvinna har nekats rehabilitering genom det så kallade riksavtalet för utomlänsvård.

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

V1709-05461-79
Missat diagnos vid lungsjukdom

En kvinna undersöktes på en vårdcentral pga. feber och hade svårt med andningen. Hon fick veta att allt var bra efter undersökningen trots hennes symtom. Några timmar senare svimmade hon av kördes med ambulans till akutsjukhuset och lades senare in på infektionskliniken pga. TBC.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genomvårdcentralens uppdragsgivare som inhämtade yttrande från vårdcentralens verksamhetschef . Anmälaren har inte hört av sig gällande synpunkten inom angiven tid. En översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar och läkaren som utförde undersökningen kommer få genomgång och handledning. Ärendet avslutas.

V1709-05466-72
Missnöjd med utredning gällande hjälpmedelsbehov

En man är inte nöjd med utredningen gällande hans behov av elrullstol. Han gick till denna mottagning med önskemål om ett andra utlåtande eftersom den första rehabiliteringsmottagningen först beviljat honom elrullstol och sedan gett avslag.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den ansvariga arbetsterapeuten. Dessa meddelade att man beslutat att inte ompröva utredning av mannens behov av elrullstol eftersom den första rehabiliteringsmottagningen menade att mannen inte uppfyllde kraven. En ny utredning skulle kunna genomföras om tidigast sex månader enligt dem. Mannen tog del av yttrandet och menade att det var ett godtyckligt svar. Förvaltningen valde då att begära in ett yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) för tydliggörande om det finns någon regel som begränsar möjligheten till omprövning av hjälpmedelsbehov till först efter sex månader. Svar inkom från HSF om att det varken finns någon regel eller rekommendation om begränsning av när en omprövning av utredning av hjälpmedelsbehov kan påbörjas. HSF menar att det är förskrivaren som i mötet med brukaren gör bedömning om behov av ny utredning föreligger. Mannen tog även del av yttrandet från HSF men valde att inte komma in med ett genmäle, så i överenskommelse avslutades ärendet på förvaltningen.

V1709-05471-57
Mycket lång väntan på höftledsoperation

En man har stora gångsvårigheter och smärta i höftled och väntar på operation. Han har nu fått information från akutsjukhuset att det är lång väntetid vilket han är missnöjd med.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare vid ortopediska kliniken hänvisades till andra vårdgivare då aktuell ortopedklinik har långa väntetider med operationer som kräver spetskompetens. De genomför under några månader framåt inte rutinoperationer. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05474-70
Ofullständig vård och behandling

Sammanfattning:
En man med omfattande funktionsnedsättning fick vänta i flera veckor på att få ett peghål tillslutet. Han fick ligga med ett öppet hål i flera veckor på KAVA, trots att blod och maginnehåll rann ut. Till slut upptäcktes ett blödande magsår och först då utfördes ett kirurgiskt ingrepp. Mannen höll då på att avlida. Den gode mannen tycker det är under all kritik att en funktionshindrad man ska behöva ligga i flera veckor i väntan på kirurgisk åtgärd, med smärtor och risk för sitt liv.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef övre buk och funktionsområdeschef akut på sjukhuset som beskriver att dialog har förts med anmälaren och diskussioner kring de beslut som fattats avseende mannens vård och vad dessa beslut baserats på. Erbjudande ges om möte med anmälaren för att gå igenom kvarstående frågor. De beklagar att de inte lyckats förmedla tillräckligt med information då deras målsättning är att god information om vårdens innehåll och olika beslut avseende vårdinsatser ska ges.
Anmälaren har tagit del av yttrandet och är missnöjd då ingen av de medicinska frågorna är besvarade i yttrandet. Enligt anmälaren utreds nu ärendet av Inspektionen för vård och omsorg och avslutas därmed på förvaltningen.

V1709-05478-79
Bristfällig undersökning och kommunikation

En kvinna blev nonchalant och kränkande bemött av en läkare på en vårdcentral.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Har inte återkommit med skriftligt anmälan. Ärendet avslutas.

V1709-05481-79
Felaktig patientinformation om fysisk aktivitet

En kvinna besökte en sjuksköterska på ett akutsjukhus. Hon upplevde att informationen inte stämde överens med läkarens information gällande fysisk aktivitet. Hon upplevde denna tillsägelse mycket negativt vilket påverkade hennes psykiska välmående.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från den aktuella sjuksköterskan som informerade anmälaren och från patientflödeschef som beklagar det inträffade. Målet är att förbättringar i patientinformationen kommer att göras internt på kliniken. Anmälaren har fått kopia sänd till sig en månad sedan och har inte fört av sig för ytterligare åsikter. Ärendet avslutas.

V1709-05484-57
Förälder måste driva hela vårdprocessen

En mamma är besviken över att få hela vårdansvaret för den funktionshindrade dottern. Röntgenundersökningar och läkarbesök är försenade och läkaren menade att mamma själv borde ha reagerat och kontaktat tidigare.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare på ortopediska kliniken gavs ett omfattande svar och förklaringar till det missförstånd som uppstått. Anmälarens dotter har mycket täta kontakter med kliniken och dessa kommer att fortsätta under lång tid framöver, många olika läkare är inblandade och viss information har missuppfattats 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.

V1709-05493-79
Får inte remiss till specialist trots stora besvär

En kvinna som har sökt flera husläkare för sina besvär. Nekats remiss till ortoped specialist trots långvariga besvär.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genomvårdcentralens verksamhetschef som inhämtade yttrande från medicinsk ansvarig läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Hon har inget övrigt att framföra i slutskrivelsen och har fått hjälp med sina problem av vårdgivaren. Vårdgivaren skickade yttrandet inom angiven tid och har grundligt beskrivit vårdhändelserna till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1709-05496-70
Inte lyssnad på och komplikation efter åtgärd

En kvinna blev påtvingad en metod vid en gynekologisk åtgärd som hon var emot. Hon fick komplikationer efter åtgärden.

Åtgärd: Ärendet utreds av Inspektionen för vård och omsorg och avslutas på förvaltningen i samråd med anmälaren

V1709-05497-50
Journalfråga

Alltför detaljerade journalanteckningar.

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

V1709-05514-34
Problem med att få ut journalkopia

En man har svårigheter att få ut sin journal vid en psykiatrisk mottagning. Han anser även att det i andra journaler framkommer felaktigheter som ska raderas.

Åtgärd: Anmälaren hade för avsikt att inkomma med en underskriven skrivelse men då han inte avhörts, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1709-05528-69
Bristande utredning och sjukskrivning

En kvinna hade besvär av trötthet, svettningar och hjärtklappning. På vårdcentralen utredde man henne men förklarade det med att hon hade psykiska besvär. Kvinnan blev dock sjukskriven en viss tid på heltid och halvtid men nekades därefter läkarintyg. Kvinnan sökte då vård vid en annan inrättning som direkt diagnosticerade henne med sköldkörtelsjukdom. Kvinnan ifrågasätter sjukskrivningsprocessen och undrar varför hon inte utreddes noggrannare.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och två läkare som anmälaren träffat. Dessa redogjorde för kontakterna med anmälaren och förklarade att hon utreddes noggrant gällande sjukdomshistoria, kroppsundersökning och prover. Gällande sköldkörtelsjukdom utreddes det adekvat med blodprover och inga tecken sågs på denna sjukdom. Läkarna fann få skäl till aktivitetsbegränsning i arbete på grund av medicinska orsaker och började en nedtrappning av sjukskrivningen. Då anmälaren tidigare behandlats och sjukskrivits för depression föreslogs av läkarna tänkbar psykiatrisk problematik som orsak till de beskrivna symtomen. Chefen beklagade att vårdcentralen inte lyckats skapa en fungerande allians med anmälaren. Anmälaren blev inte nöjd med svaret, hon menade att vårdcentralen inte velat hjälpa henne vilket lett till nonchalant attityd och önskade att de läkarintyg som hon saknade skulle ordnas. I ett kompletterande svar menade verksamhetschefen att han var förvånad över att sköldkörteldiagnosen ställts kort efter utredningen på vårdcentralen och att läkarna vidhöll att de inte funnit medicinsk orsak till nedsatt arbetsförmåga under den aktuella perioden. Anmälaren blev inte heller nöjd med detta kompletterande svar och ifrågasatte att hon inte fick sjukskrivningen ordnad. Hennes genmäle bifogas vården i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1709-05540-70
Brister i undersökning och diagnos

En kvinna sökte specialistvård för symtom. Specialistläkaren tyckte sig se något och skickade remiss för operation. Ingen graviditetstest gjordes. Dagen efter fick kvinnan smärta och sökte akut och blev opererad för utomkvedshavandeskap.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på specialistmottagningen som understryker att de på mottagningen gått igenom det inträffade och sett över sina rutiner. Behandlande läkare beskriver besöket och gjord undersökning men beskriver också att hon skulle ha tänkt i ytterligare ett steg. På kliniken har de på ett läkarmöte diskuterat diagnostik av utomkvedshavandeskap och vikten av att tänka på graviditetstest i vissa specifika fall. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05541-79
Dåligt bemötande

En kvinna blev dåligt bemött på en vårdcentral.

Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats att nå anmälaren för mer information. Ärendet avslutas.

V1709-05548-68
Utdragen tand gav nya problem

En mamma hör av sig och är bekymrad över att dottern fått en tand utdragen och att det nu lett till att hela tandraden förskjutits. Eftersom ingen information gavs är nu både mamman och dottern frustrerade och undrar om det ska bli någon tandreglering eller inte. Tanden drogs ut för att bereda plats för en annan tand att komma ut på grund av trångställning.

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

V1709-05549-68
Något fastnade i tanden vid fyllningsterapin

En man som fick en tand lagad, drabbades av kvarstående problem i form av tandvärk, och när han besökte en annan tandläkare konstaterade hon att något lämnats kvar i eller vid fyllningen, och remitterade mannen till en specialist. Ingenting av detta fanns journalfört. Remissen tar dock tid och mannen har tandvärk och undrar vad som hände med hans behandling.

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

V1709-05557-52
Bristande tillgänglighet, kontinuitet med mera

En man klagar över en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som brister i tillgänglighet och läkarkontinuitet. Mottagningen har ställt in flera besök med kort varsel. Anmälaren upplever dessutom att ingen följer upp hans läkemedel. Han har heller ingen som han kan prata med om sina läkemedel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till chefen för mottagningen. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1709-05566-50
Felaktig information på hemsida

En kvinna ville boka en tid på gynekologisk specialistmottagning. Hon valde kliniken just för den information som framkom på hemsidan, som rörde hennes hälsoproblem. Vid tidbokningen framkom dock att de inte kunde ta emot henne för hennes problem. Kvinnan menar att informationen på hemsidan är vilseledande och bör tas bort.

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

V1709-05568-50
Ofullständig utredning

En kvinna uppsökte en neurologmottagning på grund av bristande funktion i ett öga samt nedsatt motorik i ett ben. Läkaren ville inte diskutera hennes situation men rekommenderade nervgift, något som det står i journalen att hon inte tål. Kvinnan påtalar även felaktigheter i journalen.

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

V1709-05570-70
Inte erbjuden alternativa metoder till operation

En kvinna har fått remiss till gynekologisk kirurgi men har inte fått någon information av läkaren om andra alternativ finns att behandla hennes symtom och besvär.

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

V1709-05578-70
Följdsjukdom av fördröjd diagnos

Ett barn med långvarig hög feber sökte vård flera gånger. Vid tillfället gjordes ingen provtagning. Hon har fått följdsjukdomar på grund av långvarig obehandlad infektion.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande läkare på mottagningen. De beskriver barnets besök och läkarens bedömning av symtom och att läkaren följde gällande rekommendationer för när bakterieinfektion ska misstänkas, när prov ska tas och när behandling ska ges. De beklagar att barnet drabbats av ovanliga följdsjukdomar men att inget i sjukdomshistorien eller statusfynd skulle har föranlett annorlunda handläggning.
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.

V1709-05580-68
Tandbron håller inte

En man som efter noggrant övervägande bestämde sig för att byta ut en tandbro som han hade i överkäkens front, fick en protetisk ersättning som nu har lossnat ett flertal gånger. Detta har lett till att mannen fått problem med att äta och umgås socialt. Dessutom slipades hans riktiga tänder i anslutning ned. En specialist som sett detta blev mycket fundersam över vad som gjorts i mannens mun.

Åtgärd: Då bekräftelsebrev kommit i retur och ingen annan kontaktinformation lämnats, har det inte gått att få kontakt med anmälaren och ärendet avslutas därmed.

V1709-05582-79
Bristande vård och omvårdnad.

En kvinna var inlagt på en geriatrisk avdelning och upplevde bristfälligt omvårdnad och vård. Hon tilldelades fel mediciner och omvårdnadsrutiner samt hygienrutiner var bristfälliga.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom äldrevårdsavdelningens verksamhetschef som inhämtade yttrande från avdelningens enhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har skrivit sina synpunkter som hon ville framföra till avslutsskrivelen. Hennes synpunkter bifogas som kopia till uppdragsgivaren och kvinnan är nöjd med att vårdgivaren ska se över sina rutiner och kommer att använde hennes skrivelse vid utbildning av personal. Det som hon är missnöjd med att hennes medicinering ändrades utan samråd med henne. En översyn av rutiner ska göras för att göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05593-50
Felaktigt sänd kallelse

En kvinna fick från vårdcentralen per post en kallelse för uppföljning av hennes diabetes. Kvinnan har ingen diabetes. Skulle kallelsen till någon annan patient som nu blir utan uppföljning?

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att sjuksköterskan använde sig av fel brevmall i datasystemet. Sjuksköterskan skulle kalla patienten till ett vanligt besök men på grund av fel brevmall blev patienten kallad till diabetessjuksköterska. Verksamhetschefen skriver att han är ledsen över misstaget. Han menar att det är den mänskliga faktorn som är förklaringen. Ingen förväxling av patient har skett. Anmälaren väljer att avsluta ärendet, men anser att handhavandet är slarvigt och väcker mycket oro.

V1709-05615-50
Nekad teckenspråkstolk

En kvinna har blivit nekad teckenspråkstolk till ett seminarium. Hon fick avslag med motiveringen att förvaltningslagen var tillämpbar och att hon därmed skulle vända sig till den som höll i seminariet för beställning av tolk. Kvinnan framhåller att förvaltningslagen inte är möjlig att tillämpa i detta sammanhang.

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

V1709-05617-49
Kränkande bemötande av läkare

Anmälaren hade avslutat behandling mot cancersjukdom. Hon drabbades av förkylning som orsakade komplikationer med andningen. Hon besökte vårdcentralen, fick behandling. Besvären fortsatte att plåga anmälaren. Hon sökte sig åter till vårdcentralen. En läkare, som anmälaren inte tidigare hade träffat, ska då ha sagt, vad vill du att jag ska göra, och han hänvisade till anmälarens diagnos vid psykiatrin. Två veckor efter detta besök finns det ännu inga journalanteckningar, enligt anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörd läkare framgick att läkaren gjorde en grav missbedömning vid besöket. Läkaren bad om ursäkt. Enligt yttrandet har det skett en återkoppling till berörd personal och att man nu strävar efter att utveckla verksamheten utifrån ärendet. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1709-05619-70
Bemötande och inga alternativ till operation

En kvinna som kommer till specialist på remiss blir inte lyssnad till av läkaren. Hon får heller ingen information om behandlingsalternativ till operation trots att det enligt anmälaren finns.

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

V1709-05626-69
Fick inte kallelse till återbesök

En kvinna blev inte kallad till återbesök vid ett akutsjukhus vilket hon borde ha blivit. Efter ett och ett halvt år tog kvinnan själv kontakt med kliniken på sjukhuset eftersom hon hade besvär. Det visade sig då att hon hade drabbats svårt av att inte ha följts upp och hon ska opereras. Anmälaren menar att hela livet blivit förstört. När hon talat med chef på kliniken om att kallelserna uteblivit har han förklarat det med att det är lätt hänt.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare tillika verksamhetschef vid berörd mottagning. Han beskrev hur anmälarens kontakter och behandling sett ut. Ett återbesök hade planerats, vilket patienten aldrig fick kallelse till och orsaken till det misstaget var oklar. Chefen informerade om att mottagningen kallar ett stort antal patienter varje år och att man har arbetat mycket med att minska risken för att bokningar ska komma bort. Tyvärr förekommer det att enstaka patienter ramlar mellan stolarna vilket han beklagade, i detta fall hade patientens problem försämrats påtagligt vilket gjorde det inträffade extra beklagligt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är missnöjd med svaret, hon tycker inte att hon har fått någon förklaring till varför hon tappas bort gång på gång och inget svar på vad sjukhuset ska göra för att det inte händer igen. Då hon fått information från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, att IVO kommer att utreda ärendet avslutas det vid patientnämndens förvaltning.

V1709-05629-69
Okunnigt och oförstående bemötande av läkare

En kvinna som besökte en barnavårdscentral med sitt barn blev illa bemött av läkaren. Kvinnan menar att läkaren var oförstående och oupplyst. Kvinnan förklarade och redogjorde upprepade gånger för hur barnets familjesituation såg ut, med två mammor och att barnet inte har någon pappa utan en donator. Läkaren upplevdes inte kunna acceptera detta. Enligt kvinnan visade läkaren okunskap om HBTQ-personer och kvinnan kände sig mycket kritiserad i sitt val hur hon skaffat barn. Besöket fick henne att må väldigt dåligt.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren samt två sjuksköterskor vid barnavårdscentralen. Läkaren förklarade att hennes fokus under besöket varit på barnet. Hon menade att det aldrig var hennes mening att kritisera eller kränka

föräldrarna. Hon beklagade att det skapade obehag och menade att hon träffar familjer med olika konstellationer och att hon inte har några förutfattade meningar. BVC-sköterskorna informerade om att de genomgått utbildning för att bemöta HBTQ-familjer på ett jämlikt och inkluderande sätt. De menade att de kontinuerligt tar upp vikten av ett gott bemötande med läkare och övrig personal. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.

V1709-05630-79
Bemötande och borttappad journal

En kvinna har synpunkter på bemötande på sin vårdcentral. Kvinnan hade med pappersjournal från den tidigare vårdcentralen. Journalen har försvunnit på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genomvårdgivarens verksamhetschef som inhämtade yttrande från den berörda personalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill framföra synpunkter till slutskrivelsen. Hon skulle få tillbaka journalen efter kopiering vilket hon önskar att få i efterhand sänd till sig med rekommenderad post. Hon vill också ange att telefon sjuksköterskan svor flera gånger och skrattade under samtalet vilket är bemötandefråga som hon vill påpeka. Yttrandet beskriver händelserna på mottagningen detaljerad. Ärendet avslutas.

V1709-05633-72
Utlovad undersökning ställdes in

En kvinna har varit med om en fallolycka. För att få hjälp med sina besvär kräver läkaren en särskild undersökning. Ett sjukhus lovade först att hon skulle få genomgå undersökningen där, men nu har man ändrat sig. Remiss skickades till ett annat sjukhus och nu väntar kvinnan på besked därifrån.

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

V1709-05634-72
Brister i förberedelser inför undersökning

En kvinna med flera olika besvär skulle genomföra en undersökning. Hon hade förberett koordinatorn med att hon behöver intravenöst dropp under natten eftersom hon inte skulle klara av att vara fastande. Hennes problem ifrågasattes, men en läkare försökte se om det gick att ordna med sängplats och dropp under natten ändå, vilket inte gick. Kvinnan fick då åka hem eftersom hon visste att hon inte skulle klara av att vara fastande utan vätska i så många timmar. Kvinnan menar att vården borde lära sig lyssna till patienterna mycket mer.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef som beklagade och bad om ursäkt för att verksamheten inte noterat kvinnans behov och att man inte kunnat ge kvinnan vårdplats över natten. Dock hade läkaren vid intagningsanteckning ändå noterat att kvinnan skulle behöva en slutenvårdsplats med dropp över natten. En ny planerad undersökning är nu beställd. Kvinnan fick ta del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05640-34

Felaktig läkemedelsbehandling

En kvinna har synpunkter på att hon i samband med psykiatrisk heldygnsvård fått felaktig läkemedelsbehandling vilket medförde att hon hamnade i rullstol och tog farväl av nära och kära.

Åtgärd: Då anmälaren trots påminnelse inte avhörts, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1709-05643-70
Dåligt bemötande av sjuksköterska

Ett litet barn sökte barnakuten tillsammans med sin förälder efter att ha blivit riven i ansiktet. Pappan fick ett dåligt bemötande av sjuksköterska som ifrågasatte varför han var där. De åkte in efter telefonkontakt med 1177.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnakutmottagning som beklagar att anmälaren har fått ett felaktigt bemötande. Han har tagit del av patientjournalen. Berörd sjuksköterska har erinrats om att alla patienter och familjer ska bemötas på ett professionellt och korrekt sätt och att ovidkommande kommentarer inte ska framföras.
Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05647-49
Felopererad

Anmälaren led av smärta i foten. Primärvården remitterade henne till sjukhus. Där blev hon opererad. Det uppstod komplikationer efter operationen.

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

V1709-05649-49
Inställd operation

Anmälaren skrev om en planerad och inbokad operation som blivit inställd vid flera tillfällen. Patienten ska opereras med anledning av sin cancersjukdom.

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

V1709-05662-70
Inget utskrivningssamtal från läkare

En kvinna genomgick ett ingrepp under narkos vid ett akutsjukhus. Hon blev informerad om att läkaren skulle prata med henne efteråt för att förklara och berätta vad som skett och hur uppföljningen skulle se ut. Detta skedde inte, läkaren träffade aldrig kvinnan innan hon var tvungen att åka hem. Kvinnan känner sig ledsen över detta och menar att hon inte vet någonting.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare, verksamhetschef och patientsäkerhetsläkare. De beskriver händelseförloppet och åtgärder vid ingreppet. Operatören hade ingen möjlighet att informera anmälaren efter ingreppet och glömde att ringa henne dagarna efter, vilket han beklagar. Han ringde upp en och en halv vecka senare där han föreslog ett kontrollbesök. Anmälaren avböjde och gick till en annan läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är besviken över att verksamhetschefen inte ringde upp henne när hon sökt henne efter händelsen. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

V1709-05677-72
Fick inte vård och behandling på vårdcentralen

En kvinna behövde hjälp med omläggning av ett infekterat sår. På vårdcentralen lovade man att ringa upp henne, men det gjordes inte så kvinnan fick ta och åka till akutmottagningen och få såret omlagt och få receptförskrivning. Enligt läkare på vårdcentralen behövde såret läggas om och kontrolleras regelbundet men på vårdcentralen var det svårt att få till besökstid hos läkare och distriktssköterska.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade det inträffade och bad om ursäkt för det bristande bemötandet och omhändertagandet. Man har nu haft samtal med hela sjuksköterskegruppen för att tydliggöra rutiner och hitta samsyn i handläggning. Slutligen tackade han för synpunkterna som genomlyst en viktig aspekt i mottagningsarbetet på vårdcentralen. Kvinnan tog del av yttrandet och godtog ursäkten och hoppas att det inte upprepas, varken för henne eller för någon annan. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1709-05685-75
Läkemedelsbehandling

En kvinna vårdades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkaren hade tagit bort en medicin som hon behandlats med under 10 år. Nu är hon rädd, vågar inte lämna bostaden, har mardrömmar och utvecklat elkänslighet.

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

V1709-05687-70
Symtom ej tagna på allvar

En kvinna som var hos läkare för provtagning frågade om symtom som avfärdades av läkaren. När kvinna sökte annan vård fick hon cancerdiagnos.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare som beklagar att anmälaren upplevt att läkaren inte varit lyhörd eller uppmärksam och avfärdat symtomen som sedan visade sig vara cancer. Läkaren kan inte erinra sig samtalet kring symtomen och det finns inte heller journalfört. Övrig personal på mottagningen är informerad om ärendet och det är hanterat i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete för att förebygga patientskador.
Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd att vården har tagit del av hennes synpunkter men inte med att läkaren inte ens undersökte henne trots påtalade symtom. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

V1709-05698-70
Avslag på operationsförfrågan

En kvinna med avstånd mellan de raka magmusklerna som inte har läkt ihop och orsakar besvär. Kvinnan har fått avslag på remiss till operation.

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

V1709-05701-74
Bristfälligt bemötande av läkare

En anmälare har synpunkter på en läkares bemötande som ska ha varit mycket osympatiskt i en svår situation.

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

V1709-05702-70
Brister i kommunikation, bemötande, undersökning

En nyförlöst kvinna upplever brister i kommunikation mellan patient och personal men även personalen emellan. Hon upplevde personalen som ytlig och att det var aldrig var samma personal. Kvinnan upplever att ingen undersökte barnet förrän innan hemgång. Barnet avled 2 dagar efter födelsen.

Åtgärd: Ärendet utreds av Inspektionen för vård och omsorg och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1709-05705-49
Okänsligt bemötande

Anmälaren beskrev okänsligt bemötande från läkarens sida när det gäller vård av cancersjukdom där det återstår vård i livets slutskede.

Åtgärd: Anmälaren avled innan hon undertecknade skrivelsen. Ärendet avslutas.

V1709-05718-79
Svårigheter med ett nytt recept

En man fick inte ut sin smärtmedicinering utan att komma till läkare på en akut läkartid. Han har haft samma medicinering under 8 år som är ordinerad av smärtkliniken.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivaren som inhämtade yttrande från vårdcentralens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att svaret inte stämmer överens med hans uppfattning. Han vill framföra i slutskrivelsen att han är färdigutredd på smärtkliniken sedan tidigare och hans

smärtor går inte att åtgärda med operation. För att kunna fungera i hans vardag behöver han få sin medicinering som är ordinerad av smärtspecialist utan att behöva onödiga besök hos vårdgivaren. Anmälaren vill också påpeka att han har flertal gånger försökt lämna meddelande till sin läkare genom sjuksköterskan men blivit nekad. Vårdgivaren gör översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05723-57
Nekades utredning av fotbesvär

En man kontaktade sin husläkare då han hade svåra smärtor under fötterna. Han nekades remiss till ortoped, men ordnade det själv. Ortopeden förordade uppföljning efter en canceroperation som mannen genomfört några år tillbaks, brist på olika mineraler kunde orsaka just dessa fotbesvär. Husläkaren nekade provtagning vilket mannen ifrågasätter.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen menade hon att det ytterst är den patientansvarige husläkaren som beslutar om vilka prover och utredningar som ska göras. Därför nekades vissa utredningar som ortopeden föreslagit mannen. Upplevelsen av ett nonchalant bemötande beklagades. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05725-57
Komplikationer efter höftoperation

En kvinna genomgick en höftledsoperation och är missnöjd med att hon inte blivit helt återställd. Hon har fortfarande ont och kan inte gå utan kryckor.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren ett flertal gånger via telefon och via e-post. Men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet.

V1709-05726-57
Bristande bemötande på vårdcentral

En kvinna kontaktar sin vårdcentral då hon har smärta i ena knät. Samma dag hon har tid till husläkaren ringde vårdcentralen återbud då läkaren var sjuk, ny tid bokades 6 veckor senare vilket gjorde anmälaren besviken. Hon tvingades till ett besök på akutmottagningen där läkaren rekommenderade henne att be husläkaren om remiss för röntgenundersökning, husläkaren glömde sända remissen vilket ledde till ytterligare väntetid. Hon är besviken på kontakten med vårdcentralen.

Åtgärd: Verksamhetschefen förklarade hur handläggningen av kvinnans avbokningar fungerade, dessa berodde på hastig sjukdom hos läkaren. Det otrevliga bemötandet beklagades djupt, diskussion om bemötandefrågor har skett på mottagningen i hela personalen. Nya rutiner har införts, vid sena avbokningar ska omgående ny tid avtalas med den drabbade patienten. 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.

V1709-05727-72
Kränkande och opedagogiskt bemötande

En kvinna var med sin son hos en specialistläkare som i samtal med pojken berättade att besöksrummet var ett "bestämmarrum" och där var det läkaren som bestämde. Därefter gick läkaren helt sonika fram till pojken och drog ned hans byxor och sa att han nu bestämt att pojken skulle ta av sig byxorna. Modern ifrågasatte läkarens förhållningssätt och sa att det var ett maktmissbruk, varvid läkaren svarade att han "känt från början att modern var stel".

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och den ansvariga specialistläkaren. Läkaren menade att moderns och hans tolkning av bemötandet och undersökningen skilde sig avsevärt. Läkaren ansåg att hans förhållningssätt till pojken inte var offensiv eller tvingande. Däremot tillstod läkaren att det är moderns reaktion som är det primära och att det alltid finns anledning att rannsaka sitt eget förhållningssätt och ordval, vilket denne gjort. Verksamhetschefen nämnde också att om det skulle finnas kvarstående frågor eller synpunkter var modern välkommen att höra sig direkt till henne. Modern fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av, så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05730-79
Felaktiga uppgifter i journalen

En kvinna sökte hjälp på en psykiatrisk mottagning och hon upptäckte senare att det står felaktiga uppgifter om henne i journalen.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivarens medicinskt ansvarig chef som inhämtade yttrande från enhetschefen och från specialistläkare inom psykiatri. Anmälaren har inte hörts av inom angiven tid för eventuella synpunkter. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse i avseende på bemötande. Anmälaren har fått byta behandlande läkare och förtydligande har i samråd med anmälaren dokumenterats i hennes journal. Ärendet avslutas.

V1709-05731-75
Felmedicinerad

En man med tarmsjukdom vårdas vid specialistklinik och har felaktigt medicinerats med kortison. Medicineringen har orsakat benskörhet, magsår och hudbristningar.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1709-05734-68
Vill ej betala för undersökning

En kvinna som hade värk, gick till tandläkaren som undersökte och tog röntgenbilder. Undersökningen visade enligt tandläkaren att inget behövde åtgärdas och kvinnan vill därför inte betala, hon anser att hon borde ha fått ett kostnadsförslag innan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt LÖF (patientförsäkringen). Anmälaren ville egentligen få kontakt med kommunen och var inte alls intresserad av att göra en anmälan till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.

V1709-05745-49
Vårdcentral vill inte lämna ut provsvar utan besök

Enligt anmälaren ville vårdcentralen inte lämna ut provsvar utan att anmälaren besökte vårdcentralen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkare hos vårdgivaren enligt rutiner ska skriva brev till patienter om remissvar, i yttrandet beklagades att så inte skett i detta fall. Enligt yttrandet har verksamhetschefen nu talat med berörd läkare och brev om remissvar ska upprättas av läkaren. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05778-57
Fick inte betala med kontanter

En man fick skriftlig kallelse till besök på mottagning på akutsjukhuset, ingen information gavs om betalningsmöjligheter. När mannen kom till mottagningen visade det sig att han inte fick betala med kontanter. Mannen lämnade sitt betalkort hemma eftersom han förutsatte att betalning med kontanter kunde ske. Anmälaren var remitterad för undersökning av tarmen och kan nu se att informationen från specialist till husläkare var utformad på ett helt annat sätt än hans eget svar från husläkaren. Han hade föredragit att få svar direkt från specialisten.

Åtgärd: I yttrandet från vårdenhetschef beklagades att inte receptionisten kunde hjälpa mannen med kontant betalning vilket naturligtvis är möjligt på sjukhuset. I svaret från specialistläkaren som genomförde mag-tarmoperationen beklagades att viktig information föll bort i svaret från husläkaren. Remissvaret från specialisten var mycket tydlig med vad som utförts. Anmälaren har återkommit till förvaltningen med synpunkter han önskar ska bifogas till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed.

V1709-05785-79
Missat diagnos

En kvinna ramlade och sökte vård på en akutmottagning på ett akutsjukhus. Hon blev undersökt av en ortoped efter många timmars väntan och fick besked att allting var väl.
Hon åt värktabletter under 10 dagar och sökte sedan sin husläkare som skickade henne på röntgen. Det visade sig att hon hade fraktur i höften och behövde opereras snarast möjligt.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Anmälaren har anmält ärendet till Inspektionen av vård och omsorg (IVO) för bedömning. En översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05786-68
Ville inte få tänder utdragna

En kvinna som hade en brygga som glappade skulle göra en ny tandbehandling. Hon hade fått höra att man i möjligaste mån försöker rädda tänder och därför var hon förvånad över att tandläkaren drog ut en rot, och planerade att dra ut flera. Hon undrar om hon inte har något att säga till om själv.

Åtgärd: Anmälaren har själv tagit kontakt med tandläkaren och även fått svar på olika frågor som hon e-postat in till förvaltningen. Då hon inte inkommit med en formell anmälan avslutas ärendet.

V1709-05796-50
Brister i utlämnande av intyg

En kvinna har blivit lovad intyg till Försäkringskassan av sin läkare på akutsjukhus. Trots påminnelser och nya löften har intyget inte blivit skrivet.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklarar berörd läkare att han varit några dagar sen med ett sjukintyg, vilket han beklagar. Anmälaren meddelar, efter att ha tagit del av yttrandet, att hon accepterar svaret och avslutar ärendet.

V1709-05797-75
Brister med recept, nekades läkemedelsbehandling

En man har sedan länge behandlats med smärtstillande läkemedel och får recept var 12:e dag. Plötsligen nekades han fortsatt behandling. Nyligen hade mannen ett vårdplaneringsmöte med behandlingsansvarig läkare men trots det nekas han och måste träffa läkaren igen.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1709-05798-75
Bruten sekretess

En man har förstått att psykiatrikern brutit sekretessen gällande hans medicinering.

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

V1709-05813-72
Felaktig information i Vårdguiden

En kvinna som drabbats hudbesvär i form av klåda och utslag orsakat av ett kvalster, har läst i tidningen 1177 Vårdguiden om denna åkomma. Hon reagerade på en felaktighet i informationen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från 1177 Vårdguiden som meddelade att en faktagranskare nu sett över informationen och även gjort en justering i texten på hemsidan. Kvinnan fick ta del av yttrandet och var mycket glad över att det blev ändring i texten så att någon annan som läser informationen får rätt fakta gällande hudbesvären. I samråd med anmälaren avslutas ärendet.

V1709-05816-75
Ovänligt bemötande, fel läkemedel

En kvinna med kraftiga ryggsmärtor blev dåligt bemött på lättakuten. Hon upplevde att läkaren var ointresserad. Sedan skrev läkaren ut smärtstillande men hon insåg att det var en beroendeframkallande medicin som var mycket stark och som hon inte vill ta. Hon tappade helt förtroendet för läkaren. Hon har tillskrivit aktuell klinik men vill göra en anmälan även till patientnämnden.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit till förvaltningen för fortsatt handläggning.

V1709-05840-34
Lång väntetid på utredning

En förälder har synpunkter på att en son väntat 2 år för att få en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Han blev lovad en kallelse under våren men väntar fortfarande.

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

V1709-05847-49
Kränkande bemötande

Anmälaren beskriver kränkande bemötande av läkare vid psykiatrisk mottagning.

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

V1709-05850-74
Ej skickad på utredning, diagnos missades

En anmälare har synpunkter på att en vårdcentral som en närstående har gått till i två års tid med sina besvär inte har skickats på utredning, varpå allvarlig diagnos har missats.

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

V1709-05851-69
Bristande utredning och information

En man som besökte en närakutmottagning önskade mer information och utredning kring sina besvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han beskrev utifrån journalanteckning vad som framgått vid anmälarens besök samt läkarens bedömning. Han förklarade vidare vilket råd anmälaren fått och att det inte fanns anledning till annan åtgärd än att anmälaren vid behov kunde vända sig till sin

vårdcentral samt till det akutsjukhus där han några dagar tidigare genomgått en operation. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte har några specifika synpunkter på svaret. Ärendet avslutas.

V1709-05852-69
Ifrågasätter hantering efter olycka

En man uppsökte vård vid ett akutsjukhus efter en cykelolycka men skickades hem efter röntgenundersökning. Han fick sedan vänta en månad innan han opererades vid annat akutsjukhus. Mannen ifrågasätter bedömningen och hanteringen. Han hade mycket ont och idag ett par år senare har han nedsatt funktion i den kroppsdel som skadades.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare vid sjukhuset där anmälaren sökte akut vård. Hon beskrev händelseförloppet, vad röntgenundersökning visat och behandlingen efter denna. Hon informerade om att omhändertagandet av anmälaren är gängse behandling efter den typ av skada han drabbades av. Hon kunde inte se något fel i handläggningen och menade att det på de uppgifter hon hade var omöjligt att säga om skadan i samband med cykelolyckan är orsak till dagens problem. Hon menade att alla skador kan ge upphov till framtida problem och smärtor. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1709-05863-72
Får inte återbesök på specialistmottagning

En kvinna har en allvarlig sjukdom men har inte fått något återbesök på en specialistmottagning trots att hennes läkare på en annan klinik remitterat henne dit.

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

V1709-05875-69
Lång väntan på provsvar

En kvinna har väntat i flera månader på att få provsvar från en klinik vid ett akutsjukhus. Hennes syster som hör av sig till förvaltningen är mycket kritisk till detta och undrar om kvinnan har rätt medicinering, detta skulle provsvaren ge svar på. Såväl systern som personal vid kvinnans boende har försökt få kontakt med kliniken i flera veckor utan resultat.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef för kliniken. Hon informerade om att hon läst anmälarens brev och kontaktat henne på telefon. Hon förklarade att de prover som tagits var så kallade kontrollprover, prover som tas regelbundet för att kontrollera att patienten inte har några biverkningar av sin behandling. Dessa prover ringer inte sjukhuset och informerar om ifall de inte föranleder någon åtgärd. Chefen menade att personal på boendet där kvinnan bor, liksom hennes anhöriga, fått denna information. När det gällde telefontillgängligheten informerade chefen om att kliniken haft bristande tillgänglighet på grund av väldigt låg bemanning under sommaren, däremot var det god telefontillgänglighet för en viss grupp av patienter, som systern tillhör, och därmed beklagade hon att man inte kommit fram på telefon. Hon informerade vidare om att en tjänstetelefonlinje alltid gick att komma fram på och att det går att nå kliniken genom 1177 Vårdguiden med svar inom tre

dagar. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att det var bra med tydliggörandet kring kontrollprover. Ärendet avslutas.

V1709-05877-70
Inte kallad till återbesök efter cellförändringar

En kvinna med cellförändringar som gjort operation har inte blivit kallad till återbesök för uppföljning. Hon har också upplevt dåligt bemötande på gynmottagningen.

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

V1709-05898-79
Lång väntetid och behandling på akutmottagning

En kvinna med kraftig smärta i ryggen åker ambulans till akutmottagning. Hon får göra EKG och får vänta på en hård brits i tretton timmar tills hon väljer att åka hem utan att ha fått träffa någon läkare.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från akutmottagningens överläkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Hon vill framföra i slutskrivelsen att vårdsituationen var oacceptabel att efter 13 timmars väntan inte bli undersökt av en läkare när man har kraftiga smärtor. Det var en hård brits man fick ligga på . Kallades en bakjour till kliniken den natten. Sedan borde akutmottagningen se över rutiner gällande avtagning av EKG- plattorna efter så många timmar samt avtagning av infart som blev kvar i hennes arm när hon lämnade sjukhuset. Sedan önskar hon tillägga att hennes namn inte stämde som det skrivs i yttrandet. En översyn av rutiner ska göras av akutmottagningen för att om möjligt göra förbättringar.
Anmälaren önskar att hennes ärende ska bedömas av inspektionen av vår och omsorg. Ärendet avslutas.

V1709-05903-79
Klagomål på vårdcentral

En mamma tog sin 9 åriga pojke till husläkaren pga. behov för intyg till skolan. Pojken hade näringsbrist pga. att han hade svårt att äta i lunchsituationer i skolan. Pojkens mamma tyckte att läkarens bemötande inte var adekvat och att läkaren inte lyssnade på henne. Hon fick inte heller information om hur man skulle komma till rätta med situationen.

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

V1709-05907-70
Bemötande vid missfall

En kvinna med troligt pågående missfall upplever att hon inte fick ett bra bemötande.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1709-05909-49
Frågor om utlämnande av journal

Anmälaren har till vårdcentralen framfört att hon önskar kopia på sin journal. Vårdcentralen har då krävt skriftlig begäran för utlämning av journal.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och gav informationen att det inte ska krävas skriftlig begäran, anmälaren kan via telefon begära kopia på sin journal som då ska skickas till bostadsadressen med rekommenderad post. Ärendet avslutas.

V1709-05911-79
Borttappade journalanteckningar

En kvinna sökte ersättning genom Löf för missat och fördröjd diagnos. Det saknades journalanteckningar på flertalet läkarbesök som kvinnan hade varit på en husläkarmottagning.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivaren som inhämtade yttrande från vårdcentralens specialistläkare i allmänmedicin. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill föra fram att hon inte är nöjd med vårdgivarens svar eftersom det saknas minst två journalanteckningar i hennes journal som har med symtomen att göra som hon tog upp hos sin läkare. Hon vill framföra i slutskrivelsen detta eftersom hennes diagnos blev försenad och påverkar försäkringsbolagets bedömning. Anmälaren har gjort en anmälan själv även till inspektionen av vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1709-05917-75
Missad tumör, läkemedelsbiverkan

En kvinna med rygg- och höftsmärta sökte vård på vårdcentralen under flera år. Symtomen tolkades som ryggskott och hon ordinerades vila och smärtlindring. Flera undersökningar gjordes och röntgenundersökning visade vattenblåsa i höftleden. Smärtlindringen orsakade blödande magsår då dosen varit för hög under långtidsbehandlingen. Drygt ett år senare diagnosticerades en godartad tumör i höftleden.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar handläggningen och fördröjd diagnos. En medicinsk förklaring ges till de undersökningar och utredningar som gjorts. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO och Löf. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1709-05931-57
Bristande undersökning gav felaktig diagnos

En man med lungsjukdom undersöktes inte på korrekt sätt av sjuksköterska vid mottagning på akutsjukhus för bedömning inför operation. Felaktigheten innebar att väntetiden till operation för att få tillbaks rösten fördröjdes med flera månader.

Åtgärd: Då ärendet inte gäller angiven vårdinrättning avslutas det.

V1709-05932-79
Felaktiga uppgifter i patientjournalen

En kvinna gjorde en magnet-röntgen undersökning och samband med undersökningen fick kvinnan höra att i hennes patientjournal / remiss till röntgen fanns uppgifter om att hon hade pacemaker och clips i huvudet. Hon har enligt henne själv ingen pacemaker eller clips.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom uppdragsgivaren som inhämtade yttrande från vårdcentralens chefsläkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Hon vill framföra i slutskrivelsen att hon anser att detta hade kunnat ge konsekvenser i hennes vård eftersom uppgifterna i remissen var felaktiga. En översyn av rutiner ska göras av vårdgivaren för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05933-79
Onödig magoperation

En kvinna opererades två gånger i urinvägarna. Hon anser att operationen var onödig och skapade mycket lidande för onödan.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistmottagningen specialist läkare. Anmälaren har inte hört av sig för synpunkter om yttrandet inom angiven tid. Bedömningen beskrivs i yttrandet och inga felaktigheter kunde ses av vårdgivaren. Vårdgivaren hade skickat kvinnan vidare till kirurgiska åtgärder. Ärendet avslutas.

V1709-05934-57
Notering i journal om ingrepp som ej utförts

En kvinna upptäckte felaktigheter i journal från hudmottagning i specialistvård. Där finns notering om ingrepp som hon aldrig genomgått och hon ifrågasätter hur de skrivits in i hennes journal.

Åtgärd: I yttrandet från specialistläkare beskrivs svårigheter att finna korrekta åtgärdskoder i journalsystemet, i brist på exakt åtgärd får närmast liggande åtgärd väljas. Detta är förklaringen till de upplevda felaktigheterna i 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.

V1709-05945-57
Fick inte återbud till kurs hos dietist

En kvinna meddelades inte återbud till en kurs som dietist i primärvården ansvarade för. Detta beroende på att anmälaren är döv och inte kan nås med texttelefon på arbetet. Anmälaren fick återbudet då hon kom till mottagningen, hon hade tagit ledigt från arbetet och blev besviken över att ingen försökt nå henne.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och enhetschef beklagades de olägenheter som anmälaren haft med anledning av att hon inte fått information. Anmälaren

borde ha kontaktats via sms vilket är mottagningens rutiner, men dessa har inte följts. En förklaring är att receptionisten vikarierade och inte var helt insatt i befintliga rutiner. En genomgång har hållits med samtlig personal så att händelsen inte ska upprepas. 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.

V1709-05946-57
Fick stå naken inför tio läkarstudenter

En kvinna fick tid på en hudmottagning på ett akutsjukhus. Hon fick klä av sig helt naken inför 10 läkare som fanns i rummet utan att hon blev tillfrågad om hon samtyckte eller inte. Hon kände sig kränkt över att alla dessa 10 läkare tittade på hennes bilder och pratade över huvudet på henne. Hon fick även kommentarer om att hon pratade dålig svenska.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef beklagas djupt anmälarens upplevelse av utsatthet. En avvikelserapportering är gjord och samtliga kallelser till patienter är ändrade så att det tydligt framgår vilka personer som kommer att delta vid det kommande besöket. Bilderna som togs har tagits bort från anmälarens journal. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1709-05952-49
Saknar intyg

Anmälaren har framfört att han är i behov av intyg från primärvården. Detta har anmälaren framfört under en tid. Men läkaren har ännu inte upprättat sådant intyg.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren som inte har återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1709-05954-69
Vårdcentral brister i vård och behandling

En kvinna har besökt sin vårdcentral ett par gånger för samma besvär och har väntat i flera månader på att få komma till specialist för utredning. Kvinnan tycker inte att vårdcentralen arbetar på rätt sätt med detta, de lägger över stort ansvar på patienten att själv söka specialistvård. Hon tycker att det är patientosäkert och ineffektivt.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1709-05955-69
Problem att boka tid hos husläkare

En kvinna har försökt boka tid för läkarbesök hos sin husläkare vid en vårdcentral men blir nekad detta och hänvisas till öppen mottagning. Hon undrar varför man som patient ska ha en husläkare om man inte får boka tid hos denne.

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

V1709-05957-72
Upplevelse av kränkande behandling och bemötande

Ett barn behövde genomföra en undersökning men fick inte det av personalen. Barnet saknade personnummer och personalen tyckte att det skulle bli "för mycket pappersarbete". När föräldrarna ifrågasatte det blev de klappade på huvudet och tillsagda att gå hem och "boa in sig".

Åtgärd: I yttrande från patientområdeschefen framkom att tyvärr hade inte informationen kommit fram till föräldrarna att de skulle återkomma när barnet hade fått sitt personnummer. Detta dels av administrativa skäl men också för att det adopterade barnet och föräldrarna skulle kunna få mer tid att lära känna och knyta an till varandra så att barnet skulle bli mer tryggt i undersökningssituationen. Vidare ansåg patientområdeschefen att det var djupt beklagligt att familjen inte känt sig bemötta på rätt sätt och verksamheten har sett över sina rutiner så att det inte ska drabba någon annan i framtiden. Fadern har fått ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05960-75
Brister med recept, bemötande

En kvinna behandlades av gynekolog på specialistklinik och förskrevs läkemedelsbehandling. På apoteket fanns inte medicinen och vid upprepade kontakter med mottagningen och påminnelser fanns receptet ett dygn senare. Läkaren var dessutom 30 minuter sen till besöket och ställde ovidkommande frågor om kvinnans val av preventivmedel.

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

V1709-05965-79
Problem efter omläggning av bandage

En kvinna fick stygn borttagning och omläggning av sin fot på en vårdcentral. Distriktsjuksköterskan la om bandaget och samma kväll fick kvinnan väldigt ont i foten.
Kvinnan öppnade bandaget nästa morgon och det hade blivit flera blåmärken, trycksår och hon hade dunkande värk i foten. När hon kom på återbesök hade fick hon veta att bandaget satt för hårt runt foten.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från distriktsköterskan på aktuella vårdcentralen genom uppdragsgivaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter och att distriktssjuksköterskan har kontaktat och informerat henne grundligt efter händelsen. Hon hade inget övrigt att framföra i slutskrivelsen. En översyn av rutiner skulle göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1709-05966-57
Bristfälligt utredd i primärvården

En kvinna är besviken över den bristande uppföljning av hennes sjukdomar hos husläkaren. Hon har högt blodtryck och menar att husläkaren borde träffa henne oftare och kontrollera blodtrycket kontinuerligt.

Åtgärd: Då inte anmälan undertecknats trots information via telefon avslutas ärendet utan utredning på förvaltningen.

V1709-05977-57
Lång väntetid på besökstid hos läkare

En kvinna misstänktes ha drabbats av stroke och fick ett uppföljande möte med läkare på akutsjukhuset. Hon blev nonchalant bemött och kände sig illa till mods när hon gick från mötet. Hon fick inte tillräcklig information om sin diagnos och det rådde stora oklarheter kring det läkemedel som läkaren satte in.

Åtgärd: I yttrandet beklagade patientsäkerhetsläkaren anmälarens upplevelse av ett nonchalant möte, den ansvarige läkaren är ytterst erfaren vad gäller anmälarens sjukdom. En bakgrund gavs till den läkemedelsbehandling som kvinnan nu erhåller, diagnosen för detta hade inte kommunicerats till anmälaren. Anmälaren är besviken över att fortsätta besöken i primärvården då hon menar att hennes husläkare inte har tillräcklig kunskap om sjukdomen. Hon vill att dessa synpunkter bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

V1709-05978-57
Bristande journalanteckningar

En man har upptäckt felaktigheter i journal hos husläkare och vill ha ändringar.

Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren ett flertal gånger via telefon och e-post. Ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas utan handläggning.

V1709-05980-57
Får inget sjukintyg av läkare

En man nekas sjukintyg av sin husläkare och var mycket bekymrad för det. Husläkaren kommenterade mannens provsvar, men eftersom mannen inte lämnat några prover blev han frågande inför läkarens kommentar och misstänkte att han blandat ihop anmälaren med en annan patient.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen informerades om att sjukintyg i tid sänts till försäkringskassan, men att de avslagit begäran om sjukpenning. Detta kan tyvärr inte husläkaren påverka. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05989-49
Får inte ta del av sin journal

Anmälaren får inte ta del av sin journal från specialistmottagning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att kopia på journal har skickats till anmälaren. Anmälaren bekräftade att hon fått kopia på journal. Ärendet avslutas.

V1709-06021-75
Avbruten vårdplan, nekas medicinering

En kvinna med ADHD har vårdats vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning sedan sju år. I samband med privata händelser var hon tvungen att avboka möte med kontaktsjuksköterskan och blev därefter nekad fortsatt medicinering. Den vårdplan som utarbetats och följts under alla år är nu avbruten. Kvinnan är besviken, förvånad och önskar en förklaring.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1709-06022-74
Klagomål på gynekologisk mottagning

En kvinna med cellförändringar i livmoderhalsen skulle göra ett andra cellprov. Hon upplevde att läkaren var hårdhänt under undersökningen och att bemötandet var dåligt. Kvinnan fick svaret hemskickat där det stod att det var en oklar bild och att hon behövde lämna ett nytt cellprov. Kvinnan önskade då att mottagningen skulle remittera henne till en annan gynekologisk mottagning men nekades detta och blev ombedd att själv söka vård någon annanstans. Hon fick sin journal och sitt provsvar utskrivet och upptäckte då att det inte alls var en oklar bild. Det stod att hon har cellförändringar av grad 3 (starka cellförändringar) samt kronisk inflammation. Den kroniska inflammationen ska läkaren ha sett under undersökningen, enligt journalen, men informerade inte kvinnan om det.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid, avslutas ärendet.

V1709-06023-70
Kort tungband hos barn försvårade amning

En kvinna som ammade sitt barn sökte vård men diagnos uteblev. Hon sökte själv vidare och fick tillslut kontakt med öron- näs- halsläkare som klippte tungbandet på barnet med mycket god effekt. Barnet fick därefter i sig rejält med mjölk vid amning som därmed fungerade bättre.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid och inte gått att få tag i och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

V1709-06031-68
Önskar second opinion angående tandreglering

Föräldrarna till ett barn som ska få tandreglering önskar få en second opinion av en annan behandlare men får inte något svar från den klinik som dottern behandlas hos.

Åtgärd: Då anmälaren trots påminnelse inte återkommit avslutas ärendet.

V1709-06034-75
Frågor om medicinering

En liten pojke med eksem förskrevs läkemedel och mamman är orolig över valet av produkt. Måste pojken behandlas undrar mamman.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1709-06064-69
Respektlöst bemötande av läkare

En man som besökte en specialistmottagning upplevde att läkaren var stressad och respektlös i sitt bemötande. Läkaren presenterade sig inte och gav läkemedelsbehandling på ett aggressivt sätt. Mannen upplevde besöket negativt.

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

V1709-06065-72
Besviken på den psykiatriska vården

En person är mycket besviken och trött på att inte bli tagen på allvar. Hen har varit hos olika vårdgivare inom psykiatrisk vård men upplever att hen inte får någon hjälp alls.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då denne därefter inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1709-06066-70
Hemskickad med uteblivet missfall utan åtgärd

En kvinna med uteblivet missfall skickades hem utan åtgärd i två veckor. Hon fick ingen information om att denna vård var det bästa sättet att hantera det inträffade men att det var praxis. Hon upplevde brister i bemötande vid återbesök på kliniken.

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

V1709-06067-70
Fördröjd vård och kuratorskontakt vid cancer

En kvinna med gynekologisk cancer med spridning har fått vänta på behandling men inte fått information om möjlighet att söka vård i annat landsting för snabbare behandling. Hon har fått vänta länge på kuratorkontakt trots allvarlig diagnos.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren via e-postkontakt meddelat att uppgifterna vidarebefordrats till patienten som uppmanats att kontakta förvaltningen. Ingen övrig information har kunnat ges då enbart kontakt tagits via e-post.

V1710-05991-57
Stora komplikationer efter knäoperation

En kvinna har neurologiska sjukdomar sedan tidigare och en knäoperation på akutsjukhus gav inte det resultat som hon hade förhoppningar om. Hon har fått information om att ytterligare operation inte med säkerhet kan förbättra hennes hälsa och hon är mycket besviken över det.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beklagas att resultatet efter operationen inte alls var det förväntade. Riskerna med en omoperation är stora och anmälaren avråds. Anmälaren har hörts av och är mycket nöjd med det utförliga och instruktiva svaret, hon önskar att ärendet avslutas.

V1710-06042-68
Bettproblem efter tandreglering

En ung kvinna genomgick för ett antal år sedan en tandregleringsbehandling och efterföljande uppföljning med bettskena. Nu har hon stora besvär med värk och svårigheter att bita ihop, och specialister som konsulterats anser att det har att göra med en felaktigt utformad bettskena. För att bettet nu ska kunna fungera är det troligt att kvinnan måste opereras.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från behandlande tandläkare. Denne anser att både behandling och efterbehandling gjorts helt enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte alls nöjd. Dock inser hon att hon inte kommer längre i frågan och därför avslutas ärendet.

V1710-06071-69
Lång väntan på intyg

En man har fått vänta länge på att läkare vid en vårdcentral utfärdar intyg gällande hans avlidne far. Mannen har fått omkostnader på grund av förseningen.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om gällande regelverk. Då anmälaren därefter inte återkommit med underskriven anmälan inom angiven tid avslutas ärendet.

V1710-06085-72
Känner sig respektlöst behandlad av läkare

En kvinna sökte akutmottagningen där hon anser att hon inte fick en fullständig utredning av sina besvär. Läkaren menade att kvinnan inte alls behövde lyssna till hennes råd eller ens lita på henne. Kvinnan kände sig respektlöst behandlad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då denna därefter inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06094-68
Fick ej kostnadsförslag

En kvinna som skulle genomgå en behandling hos tandläkaren fick inte något skriftligt kostnadsförslag. Hon påtalade detta och när behandlingen sedan avslutades var kostnaden dessutom högre än vad man informerat om muntligt. Kvinnan är mycket besviken och vill att man går till botten med detta.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från klinikchef och behandlande tandläkare. De förklarar att de informerat anmälaren om behandlingen och hur högkostnadsskyddet fungerar. De konstaterar också att det i daganteckningen finns en notering om att fakturan är krediterad. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon är tacksam för att hon krediterats behandlingen och är nöjd. Ärendet avslutas.

V1710-06103-49
Nekad sjukintyg

Anmälaren blev nekad sjukintyg av läkare vid primärvården.

Åtgärd: Förvaltningen informerade att medicinska bedömningar inte överprövas i handläggning av ärenden. Anmälaren underströk att läkaren kunde ha förmedlat sin bedömning på ett trevligare sätt. Ärendet avslutas.

V1710-06104-74
Nekad besökstid

En anmälare har försökt boka ett besök till en specialistmottagning men har ej fått en tid med förklaringen att det hade gått för lång tid sedan hen var där senast.

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

V1710-06107-68
Tandköttsproblem efter lagning

En man som fick ett litet hål i en tand lagat, fick efteråt problem med tandköttet runt tanden, troligtvis på grund av den metallmatris som användes vid lagningen. Han har fortfarande, mer än tre månader senare, problem med tandköttet på så sätt att mat fastnar och han har svårt att tugga på den aktuella sidan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han tog enligt rekommendation från förvaltningen direktkontakt med kliniken och fick problemet åtgärdat. Ärendet avslutas därmed.

V1710-06114-57
Obehandlad fraktur efter lång tid

En kvinna har inte fått rätt behandling för en fraktur, det har nu gått mer än ett år sedan skadan uppstod. Ortoped på akutsjukhuset har bedömt frakturen ett flertal gånger och den behöver opereras, men operationen flyttas ständigt framåt.

Åtgärd: Förvaltningen har haft ett flertal kontakter med anmälaren, både via telefon och via e-post. Operationen har nu ägt rum och anmälaren önskar att ärendet avslutas.

V1710-06115-74
Upplevt felaktigheter i behandling samt i journal

En kvinna har upplevt att en läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning ändrar sin arbetshypotes ofta kring behandling och sätter in och sätter ut olika mediciner utan att informera om dem. Det ska också vara fel i journalanteckningarna från läkaren.

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

V1710-06116-79
Misslyckad operation

En kvinna fick stora problem efter en urologisk operation på ett akutsjukhus och hon fick genomgå operationen flera gånger. Hon fick ingen information om att resultatet kunde bli så och vilka risker fanns.

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

V1710-06118-79
Fick inte hjälp med feber och smärta

En kvinna kände sig dåligt bemött på ett akutsjukhus. Hon var gravid i vecka 38 och hade ont hela dygnet samt hade fått penicillin och smärtstillande. Hon fick svar hos vårdgivaren att hon borde träna en timma om dagen.

Åtgärd: Anmälaren har inte gått att kontakta. Tre e-postskrivelser har skickats till anmälaren med kontakt begäran. Ärendet avslutas.

V1710-06135-75
Önskar second opinion

En man med blodcancer önskar second opinion gällande diagnos, prognos och läkemedelsbehandlingen.

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

V1710-06136-69
Prover togs inte trots att patientavgift betalats

En kvinna besökte en vårdcentral för provtagning. Efter att ha betalat patientavgiften frågade vårdcentralen om hon ville lista sig där, det ville hon inte. Hon träffade därefter läkare under ett besök som avslutades med informationen att kvinnan behövde lista sig på vårdcentralen för att provet skulle kunna tas. Kvinnan vill ha sina pengar tillbaka eftersom hon betalat för en tjänst hon inte har fått.

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

V1710-06144-74
Otrevligt och ohjälpsamt bemötande

En anmälare har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande vid flera tillfällen, av en sjuksköterska, i telefonkontakt med en vårdcentral. Sjuksköterskan har ej bistått anmälaren att komma i kontakt med läkare, trots att läkaren ska ha sagt att patienten skulle återkomma om medicinen inte hjälpte. Det ohjälpsamma bemötandet har resulterat i att anmälaren och dennes familj har varit tvungna att uppsöka akutsjukvård, något som anmälaren menar har varit onödiga besök då de kunde ha fått den vården på vårdcentralen.

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

V1710-06156-69
Blev filmad under psykologbesök

En kvinna blev för ett antal år sedan filmad av en psykolog under sina besök. Hon känner sig idag utnyttjad och vill veta varför hon blev det. Hon ifrågasätter om det var en lämplig metod att använda på en ung person och undrar vad det inspelade materialet använts till.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren, trots flera försök genom telefon och e-post, avslutas ärendet.

V1710-06158-49
Kritik mot behandling och en rad andra frågor

Anmälaren riktade kritik mot behandling och en rad andra frågor.

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

V1710-06160-70
Otrevligt bemötande och utebliven åtgärd

En kvinna som sökte sin vårdcentral fick en remiss till sjukhuset för punktion av knöl. På sjukhuset gjordes ingen punktion då enligt läkaren psykiskt sjuka inte behandlas hos dem och att de har för lite personal och för många patienter och dessutom sågs ingen knöl.

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

V1710-06165-49
Saknar kunskap om vårdplan

Anmälaren lider av en diagnos, en ärftlig sjukdom, som finns dokumenterad i journalen. Han ställer frågor om vårdplanen.

Åtgärd: Anmälaren meddelade senare att han nyligen haft kontakt med läkare och var nöjd och att ärendet därmed kunde avslutas utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1710-06167-57
Lång väntan på behandling för hjärtbesvär

En man har diagnostiserat hjärtflimmer sedan lång tid. Han har rekommendation från sin hjärtläkare att åka till akutmottagning när det uppstår. Då blir han inlagd för behandling och detta har utförts ett flertal gånger. Senaste gången det hände var det mycket lång väntetid i alla led och behandlingen utfördes först efter flera dagar. Mannen menar att många delar i processen kan förenklas så att behandlingen kan utföras betydligt snabbare.

Åtgärd: I yttrandet från patientsäkerhetsläkare ges information om att ett förbättringsarbete redan påbörjats för att korta väntetiderna till de olika momenten bl a ska patienter omgående träffa hjärtspecialist för bedömning när vederbörande kommer till akutmottagningen. Mannens synpunkter har förmedlats till respektive enhet. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och ärendet avslutas därefter.

V1710-06170-79
Fördröjd behandling

En man tog prover på vårdcentralen ca 1,5 år tidigare. Provresultatet visade hälsoproblem som behövde behandling. Hans besvär började behandlas först när han hade önskemål 1,5 år senare när han önskade ett annat recept.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom vårdcentralens verksamhetschef som inhämtade yttrande från specialist i allmänmedicin. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte är nöjd med vårdhändelsen eftersom han har haft mycket besvär under tiden. Han vill framföra i slutskrivelsen att han anser att det är allvarligt att inte få rätt behandling när provresultatet hade kommit och bedömdes inte av vårdgivaren. Anmälaren vill att förvaltningen för över ärendet till inspektionen av vård och omsorg(IVO) för bedömning. Ärendet avslutas på Patientnämndens förvaltning.

V1710-06171-69
Illa bemött av okänslig läkare

En person med psykiatriska diagnoser blev illa bemött av en läkare vid en vårdcentral. Enligt personens närstående som hör av sig till förvaltningen var läkaren kall och okänslig, han hade inte läst personens journal och visste ingenting om diagnoserna.

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

V1710-06172-68
Bristfällig information om kostnad

En kvinna som fått en rotfyllning utförd är förvånad över att priset för denna inte inkluderade en permanent kompositfyllning utan bara en provisorisk lagning.

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

V1710-06174-70
Brister i undersökning och journalföring

En kvinna sökte sin vårdcentral med symtom. Besöket var kort och resulterade i blodprovstagning. I journalen stod att läsa att läkaren lyssnat på hjärtat, tagit blodtryck och undersökt anmälaren vilket inte gjordes enligt henne.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagar det inträffade och att det är bekymrande och allvarligt att journalanteckningar inte återspeglar anmälarens berättelse av besöket. Den behandlande läkaren arbetar inte längre på vårdcentralen och därför blir rådet från verksamhetschefen att anmäla detta till Inspektionen för vård och omsorg som har andra möjligheter att begära in yttrande från vederbörande läkare.
Anmälaren har delgivits yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06175-74
Otillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatrin

Ett barn har haft en regelbunden kontakt på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. För en tid sedan slutade den behandlande psykologen, som då bedömde att barnet behövde fortsatt kontakt. Mamman, som är den som har hört av sig till förvaltningen, uppger att de fortfarande inte har fått någon information eller tid till en ny kontakt. Hon anser att mottagningen gör sig otillgänglig då de inte återkommer om vidare behandling.

Åtgärd: Då det ej har varit möjligt för förvaltningen att komma i kontakt med anmälaren, avslutas ärendet.

V1710-06176-70
Felgjord undersökning skapar oro av läkaren

En kvinna sökte sin vårdcentral med hjärtklappning. EKG togs av sköterska som verkade osäker på hantering och fick försöka flera gånger. Läkare ringde till kvinnan någon dag senare och hänvisade anmälaren direkt till akuten. När hon frågade om hon kunde få en hjärtattack svarade läkaren ja. Kvinnan var ensam med sitt lilla barn. På sjukhuset var alla prover normala.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som beskriver att försök gjorts för att nå anmälaren per telefon enligt önskemål men när de väl fått tag i henne hade hon redan vänt sig till den lokala tidningen. Verksamhetschefen har också fått frågor från journalisten. Verksamhetschefen

beklagar att anmälaren är besviken på den vård och återkoppling hon fått. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser inte att den beskrivning av försöken att nå henne stämmer då hon själv fått söka mottagningen flera gånger. Hon hoppas att vården säkerställer att personalen kan hantera medicinsk utrustning på korrekt sätt. Hon vill att ärendet därmed avslutas.

V1710-06177-75
Ovänligt bemötande, fel i journalen

En kvinna vårdas vid en neuropsykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever ett ovänligt bemötande i samband med läkemedelsförskrivningen. Läkaren påtalar hennes övervikt på ett ovänligt sätt och menar att hon har diabetes och högt blodtryck vilket hon inte har. Felaktigheter finns i journalen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har kontaktat tf verksamhetschef som vidtagit åtgärder. Anmälaren upplever bekräftelse och har även fått byta läkare. Felaktigheterna i journalen kommer att ses över och eventuellt korrigeras av den nya läkaren. Ärendet avslutas.

V1710-06179-69
Ifrågasätter hög patientavgift på faktura

En kvinna fick för ett antal år sedan en faktura från vården på ett mycket högt belopp. Trots att fakturan inte betalats har den aldrig gått till inkasso, vilket kvinnans make som hör av sig till förvaltningen undrar över. Han menar att andra fakturor rörande patientavgifter som kvinnan fått har varit på mer normala belopp. Den aktuella fakturan gäller patientavgift för vård inom psykiatrin, kvinnan var tvångsvårdad och hade därmed inte bett om att få vården enligt anmälaren. Han menar att det verkar som att vården försöker luras med fakturan.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkare vid Stockholms läns sjukvårdsområde. Han förklarade att det framkom att patienten bodde i ett annat land när hon sökte vård vid den psykiatriska akutmottagningen. Eftersom inte rätt dokument uppvisades, som styrkte att hon hade rätt till subventionerad vård, fakturerades hon hela vårdkostnaden. Då hon hade ett reservnummer gick fakturan aldrig vidare till inkasso. Summan på fakturan är den avgift som gäller om inte vården är subventionerad. Chefläkaren informerade också om att fakturan nu är avskriven. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06200-75
Brister i rådgivning, tillgänglighet

En man klagar på rådgivning och tillgängligheten i vården.

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

V1710-06201-69
Felaktig diagnos och problem av läkemedel

En man tycker att han fått en felaktig psykiatrisk diagnos av en läkare inom psykiatrin. Mannen menar att utredningar, bland annat röntgenundersökning, gjorts som visar att han lider av ett annat, somatiskt problem. Mannen har också synpunkter på medicinering under vårdtiden. Vidare ifrågasätter han att han hämtats av polis för vidare transport till en vårdinrättning.

Åtgärd: Då anmälarens ärende redan utretts av förvaltningen avslutas det utan vidare handläggning.

V1710-06202-57
Fick dubbla fakturor efter besök på akutmottagning

En kvinna överflyttades från akutmottagningen till en hjärtavdelning för provtagning och undersökning. Med detta följde två fakturor vilket hon ifrågasätter.

Åtgärd: Förvaltningen etablerade kontakt med anmälaren både via telefon och via e-post. Fakturan från hjärtavdelningen har nu blivit makulerad, anmälaren är nöjd med det och ärendet avslutas.

V1710-06204-57
Kränkande bemötande av behandlande sjukgymnast

En kvinna som fick behandling hos fysioterapeut i primärvård efter sjukdom upplevde kränkande och otrevligt bemötande av behandlaren. Hon framförde önskemål om fortsatt behandling med akupunktur, men fysioterapeuten ville hellre att hon tränade aktivt.

Åtgärd: I yttrandet från enhetschef och patientansvarig sjukgymnast gavs en förklaring till den givna informationen. Det var mer av omtänksamhet fysioterapeuten föreslog behandling som var avsedd att förbättra både kondition och styrka, inte bara ge smärtlindring. Anmälaren är mycket nöjd med det tydliga och vänliga svaret och önskar att ärendet avslutas.

V1710-06224-72
Bristande bemötande av sjuksköterska

En man ville vidarebefordra ett meddelande till sin läkare via en sjuksköterska. Sjuksköterskan vägrade ta emot informationen, hon var otrevlig, använde sig av hårda ord och avbröt sedan samtalet och lade på. Mannen känner sig respektlöst och illa behandlad.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från den ansvariga sjuksköterskan som förklarade att hon flera gånger talat om för mannen att hon skulle kontakta läkaren när denne var ledig. Mannen hade inte nöjt sig inte med svaret utan hade höjt rösten, blivit otrevlig och aggressiv varvid sjuksköterskan beslutat sig för att lägga på luren. Mannen har tagit del av yttrandet och menade att det var sjuksköterskan som var otrevlig och envis som en tonåring och att han senare kontaktat läkaren själv och framfört sitt meddelande. Tack vare läkarens förståelse löste sig problemet, menar mannen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06231-75
Ekonomisk ersättning

En man önskar ekonomisk ersättning för sjukskrivning, kvarhållna mediciner och förlorade sybehör.

Åtgärd: Då anmälaren efter kontakt inte hörts av för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1710-06238-57
Vill inte ha planerat hjälpmedel

Efter en stroke med halvsidig förlamning har en man erbjudits ett förflyttningshjälpmedel som han ställer sig mycket tveksam till. Han undrar vilka kostnader förskrivningen medför och om det finns andra alternativ.

Åtgärd: Anmälaren har fått god kontakt med förskrivaren och fått sina frågor besvarade, ärendet avslutas.

V1710-06248-69
Frågor om psykiatri

En man har en rad frågor angående rättigheter inom psykiatrisk vård. Mannen undrar om man som patient har rätt att byta behandlare vid en mottagning samt om rättigheten att byta psykiatrisk mottagning. Han undrar också om det finns någon psykiatrisk informationsavdelning inom Stockholms läns landsting.

Åtgärd: Anmälaren har per e-post fått svar på sina frågor och har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1710-06251-75
Nekad smärtlindring, ovänligt bemötande

En man upplevde sig kränkt då han nekades smärtlindring av läkaren på en reumatologisk specialistklinik.

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

V1710-06252-69
Får ingen hjälp av psykiatrin

En man med psykiska och somatiska problem får ingen hjälp av psykiatrin enligt hans far som kontaktar förvaltningen.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06254-49
Saknar översättning på beskrivning av diagnos

Anmälaren saknar översättning på beskrivning av sällsynt förekommande diagnos.

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

V1710-06255-49
Vill inte betala för uteblivet besök

Anmälaren vill inte betala för uteblivet besök.

Åtgärd: I inhämtat yttrandet av vårdgivaren gavs beskedet att fakturan makulerats. Ärendet avslutas.

V1710-06263-49
Fel diagnos och fel uppgifter i journal

Anmälaren led av smärtor i knäna. Hon blev av primärvården remitterad till specialistmottagning, ortoped. Ortopeden undersökte knät med händerna samtidigt som han pratade i telefon. Efter undersökningen ska läkaren ha sagt att anmälarens besvär berodde på att hon var högerhänt kvinna. Han gav kvinnan en spruta, utan föregående information. Efter injiceringen ska han ha sagt att hon kunde må dåligt av preparatet, kortison, men att hon inte kunde bli arg på honom för utebliven information om detta för nu hade han sagt det. Anmälaren blev senare remitterad till annan ortopedmottagning. Där visade det sig att hon led av cysta på korsbandet och att hon var i behov av operation. Det finns felaktigheter i journalen, enligt anmälaren. I journalen står det att anmälaren är rullstolsburen, dement, lider Parkinsons sjukdom och har problem med sköldkörteln.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare redogjordes för vidtagna undersökningar, bedömningar och behandlingsinsatser. Enligt yttrandet gav läkaren information om läkemedlet och inhämtade anmälarens medgivande innan injiceringen. Läkaren beklagade att felaktiga uppgifter återfanns i journalen, utredning om hur dessa felaktiga uppgifter kom att ingå i journalen har påbörjats Yttrandet förnekade med bestämdhet att läkaren uttalat att besvären berodde på att anmälaren var högerhänt. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att hon accepterade ursäkten, men att hon vidhöll sin beskrivning av händelseförloppet och återgivningen av läkarens repliker och hon framförde även sin förvåning att det var läkarsekreterare som förde journalanteckningar och inte läkaren. Ärendet avslutas.

V1710-06268-74
Fråga om sekretess

En man undrar vilken sekretess läkarna har.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet.

V1710-06271-70
Bemötande av läkare utan respekt för patient

En kvinna som var hos specialistläkare bemöttes inte med respekt vilket gjorde kvinnan ledsen.

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

V1710-06273-69
Klagomål på utredning och återkoppling

En kvinna upplevde brister kring utredningen inom en psykiatrisk mottagning. Hon fick träffa tre olika läkare på mottagningen och alla bedömde henne olika. Kvinnan väntade länge på återkoppling från mottagningen kring fortsatt vård, men när hon själv kontaktade mottagningen fick hon veta att det inte skulle bli någon fortsättning. Kvinnan tycker att bemötandet varit helt oseriöst.

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

V1710-06276-69
Fick inte intyg

En kvinna besökte en läkare vid en psykiatrisk mottagning och fick då råd och rekommendation som hon följde. Kvinnan önskar få intyg på det som läkaren rekommenderat henne, men läkaren har slutat arbeta vid mottagningen och kvinnan nekas kontaktuppgifter till läkaren. Enligt chefen vid mottagningen finns det ingenting skrivet i journaltexten om den rekommendation som kvinnan fick. Kvinnan är ledsen över det otrevliga bemötande hon fått av chefen i kontakterna kring detta, chefen har bland annat anklagat kvinnan för att ljuga.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06287-69
Bristande information och problem efter operation

En ung man opererades vid en specialistmottagning. Under operationen upplevde han att personalen inte lyssnade på honom när han fick ont och han fick heller inget gehör när han önskade att operationsområdet skulle skylas för honom. Efter operationen fick mannen stora problem med smärta och ömhet. Detta ledde till besvär i vardagen och lång sjukskrivning. Mannen bad om lämpliga läkemedel för att lindra besvären men fick inte mediciner som hjälpte förrän efter en månad. Efter operationen informerades mannen om att en annan typ av ingrepp gjorts än vad han hade trott. Han är bestört över detta och menar att han inte fått någon ordentlig information om konsekvenserna av denna omfattande operation. Han mår nu psykiskt dåligt efter det han varit med om.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han konstaterade att mannen opererats efter överenskommelse vid separat läkarbesök samt därefter opererats med ett ganska normalt utfall. Han menade att mannen inte behandlats illa av någon i personalen och att ingen uppfattat att det skulle finnas en konflikt eller oenighet kring ingreppet, som betraktades som tekniskt kirurgiskt och funktionellt lyckat. Chefen ställde sig frågande till all kritik och förklarade att kritiken lämnats utan avseende vid kliniken, inga förändringar i rutiner i samband med liknande ingrepp har behövt göras. Anmälaren, mannens förvaltare, menade i ett genmäle att mannen inte kunde acceptera svaret från mottagningen och önskade att ärendet skulle överföras till IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1710-06289-74
Får inte önskad vård inom psykiatrin

En anmälare uppger att hen inte får den vård hen är i behov av inom den psykiatriska öppenvården. Anmälaren lider av svår psykisk ohälsa och har väntat i flera år på att få en psykologkontakt.

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

V1710-06291-79
Missat diagnos

En kvinna besökte akutmottagningen på ett akutsjukhus pga. att hon hade ont i benet efter en fallolycka. Hon röntgades och fick svar att det inte fanns någon fraktur i benet.
Hon fortsatte att ha svår värk och röntgades på nytt ca 10 dagar senare. Nu upptäcktes en fraktur som behövde opereras omgående.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som har inhämtat yttrande från akutmottagningens överläkare som beklagar att kvinnans fraktur i knät missades och diagnosen fördröjdes. Anmälaren har informerats om Löf och möjlighet att registrera en skadeanmälan. Anmälaren har tagit del av yttrandet och önskar att hennes ärende överförs till inspektionen av vård och omsorg för bedömning. Hon har inga synpunkter att framföra i slutskrivelsen. En översyn av rutiner kommer att göras av vårdgivaren och händelsen återkopplas till handläggande läkare. Ärendet avslutas.

V1710-06308-70
Bemötande på barnmorskemottagning

En kvinna får ett okänsligt bemötande på en mottagning

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

V1710-06319-79
Utebliven behandling av smärta

En multisjukkvinna hade inte fått hjälp med sina smärtor och besvären med hennes bihålor. Hon mådde sämre och sämre och tills slut orkade hon inte längre gå ut.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Dottern skulle i första hand kontakta vårdgivaren och därefter en anmälan. Ingen skriftlig anmälan har inkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1710-06334-75
Kostnad för vaccination

En kvinna vaccinerades mot HPV virus och de två första vaccinerna var gratis. Vid den tredje vaccinationen hade Landstinget ändrat reglerna och nu kostade vaccinet 1 300 kronor.

Åtgärd: Kostnadsfri HPV-vaccination för kvinnor födda 1998 och upp till 26 år upphörde den 31 december 2016. Kvinnor äldre än 18 år som vill vaccinera sig mot HPV kan vända sig till den husläkarmottagning där de är listade. Vaccinationen

bekostas då av patienten. Anmälaren har återkommit och bekräftat att hon tagit del av informationen. Ärendet avslutas.

V1710-06335-72
Avvisades från akutkliniken

En mans besvär togs inte på allvar när han sökte akutkliniken, en läkare avvisade honom. När han sedan sökte ett annat sjukhus blev han undersökt ordentligt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen berättade att han skulle kontakta verksamhetschefen direkt för att beskriva sina erfarenheter, om han inte lyckades kontakta denne skulle han återkomma till förvaltningen. Eftersom mannen inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06337-75
Felmedicinerad, vårdskada och biverkningar

En kvinna har felmedicinerats och fått svåra läkemedelsbiverkningar.

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

V1710-06341-72
Brister i remisshantering

En kvinna remitterades från läkare på vårdcentralen till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Sjukhuset svarade vårdcentralen dagen efter, men på vårdcentralen säger man att de inte har sökt kvinnan eftersom de inte fått något svar ännu från specialistmottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06342-69
Ifrågasätter formulering i journal

En kvinna besökte en vårdcentral på grund av halsont. Efteråt läste hon i journalen en formulering från läkaren rörande hennes kroppsfigur.

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

V1710-06343-75
Brister i sekretess gällande läkemedelslistan

En kvinna opererade buken och hemsjukvården sköter omläggningar och medicineringen i eftervården. I samband med omläggning uppfattade hon att sköterskan läst i hennes läkemedelsjournal utan att be om lov. Kvinnan har spärrad journal.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit till förvaltningen för fortsatt handläggning.

V1710-06344-69
Fick vänta tio månader på kuratorskontakt

En man besökte en vårdcentral och remitterades till kuratorn på samma vårdcentral. Efter tio månader ringde hon mannen för att boka in en tid. Mannen trodde att hans ärende var avslutat eller bortglömt eftersom han inte hört något från vårdcentralen under så lång tid. Han känner sig överkörd och förvånad.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Hon menade att det var beklagligt att det gick så lång tid från att remiss skrevs till att anmälaren blev uppringd. Hon förklarade att det är ett stort antal remisser som skickas från läkare till kurator på vårdcentralen och att kapaciteten inte alltid räcker till. Sjukdom och övrig frånvaro hade också bidragit till långa väntetider under en period. Remisserna bedöms dock alltid och prioriteras. Hon informerade vidare om att vårdcentralen sett över och förbättrat rutinerna för hur remisserna till kurator ska hanteras. I de nya rutinerna ingår att patienterna alltid ska få en återkoppling på remissen inom en vecka efter att den kommit kuratorn till del. Vårdcentralen hade också utökat verksamheten med en timanställd kurator. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1710-06349-75
Ovänligt bemötande

En kvinna upplevde sig förolämpad av husläkaren som undrade om hon dricker alkohol vilket hon förnekade. Läkaren ville då ta blodprov och hon accepterade men då backade läkaren och inget prov togs. Kvinnan tappade självkänslan.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1710-06362-72
Personalbrist gör att intensivvårdad skickas runt

En kvinna är mycket orolig över sin fars situation. Personalbrist på det ansvariga sjukhuset gör att fadern tvingas skjutsas runt mellan de olika sjukhusens intensivvårdsavdelningar. För varje ambulanstransport försämras faderns tillstånd, både fysiskt och mentalt. Kvinnan vill göra en anmälan om problemet med transporter av intensivvårdspatienter på grund av personalbrist, dels för sin fars skull men också för att fler inte ska behöva hamna i samma situation i framtiden.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06367-50
Fick läkemedel trots allergi

En kvinna fick antibiotika som hon var allergisk mot trots att hon påtalat detta för läkaren på närakuten. Kvinnan fick en allergisk reaktion och fick åka in till akutmottagning på akutsjukhus.

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

V1710-06375-79
Missat diagnos

En kvinna hade ramlat och brutit armleden vilket opererades på ett akutsjukhus. Hon påtalade flera gånger att hon hade problem med armbågen men hon fick svar att det inte var fel på hennes armbåge. När hon sedan vid senare tillfälle kom på återbesök fick hon veta att även hennes armbåge behövde opereras. Efter operationen fick hon dela rum med flera personer med öppna sår som var infekterade och hon vid ett tillfälle fick någon annans mediciner.

Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med skriftlig anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1710-06378-57
Hudbesvär fick ingen behandling

En man hade ett kliande sår på underbenet, hans husläkare misstänkte att det var beroende av åderbråck. Nu är åderbråcket åtgärdat, men det kliande såret är fortfarande kvar och anmälaren har fått betala en hög kostnad för operationen. Han menar att den var helt i onödan.

Åtgärd: I yttrande från husläkare gavs information om att remittering skett till två kirurger med frågan om att operera inom landstingssubvention, dock har svar inte kommit från dessa. Anmälaren har på eget initiativ agerat och det beklagas att resultatet inte blev bra. Anmälaren har synpunkter på beskrivningen, men då han inte inkommit med genmäle inom utsatt tid avslutas ärendet.

V1710-06394-50
Nekad rullstol och bristande bemötande

En kvinna har blivit nekad en specifik rullstol som hon anser sig så väl behöva. Hon upplever att arbetsterapeut och läkare förminskar hennes person genom att jämföra hennes symtom med andra sjukdomar. Kvinnan känner sig förtvivlad.

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

V1710-06395-72
Upplevelse av kränkande och förringande bemötande

En kvinna med en sjukdom skulle på ett återbesök hos läkare på vårdcentralen. Den ordinarie läkaren var inte i tjänst så kvinnan träffade en ny läkare. Denna läkare hade ett kränkande och förringande bemötande såtillvida att läkaren sa att hon inte

kunde hjälpa kvinnan eftersom kvinnans sjukdom har delat läkarna i två läger där det ena lägret säger att kvinnans sjukdom inte existerar. Kvinnan bad då läkaren att försöka åtgärda hennes smärtor och remittera henne till en smärtklinik, varvid läkaren svarade att kvinnan inte skulle prioriteras på grund av sin unga ålder och sin sjukdom. Kvinnan kände sig kränkt och hennes besvär förringades.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06396-75
Frågor om medicinering, dataintrång

En kvinna har noterat att en sjuksköterska läst hennes journal samt fört anteckningar som inte stämmer. Hon saknar vårdplan gällande medicineringen.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1710-06397-34
Fel behandling/får inte intyg

En kvinna klagar på felbehandling då en läkare blandat ihop henne med en annan patient. Hon är i behov av intyg till försäkringskassan.

Åtgärd: Det framkommer i telefonsamtal med kvinnan att hon fått ett intyg från en läkare och en anmälan om felbehandling är gjord till Inspektionen för vård och omsorg samt till Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas efter överenskommelse.

V1710-06398-57
Önskar få journaler från sin avlidna mamma

En kvinna önskar få ut journaler från sin avlidna mammas vård och undrar hur hon ska gå tillväga.

Åtgärd: Förvaltningen förmedlar information om hur journaler kan rekvireras enligt anmälarens önskemål. Ärendet avslutas därmed.

V1710-06400-69
Bristande och kränkande information om sjukdom

En kvinna som vårdades vid infektionskliniken vid ett akutsjukhus informerades av en läkare om sin sjukdom. Kvinnan reagerade på hur läkaren uttryckte sig och upplevde informationen som rasistisk och homofobisk. Kvinnan var orolig över vad sjukdomen innebar och efter samtalet med läkaren blev oron än värre. Kvinnan menar att hon blev otroligt rädd. Kvinnan ifrågasätter också informationen hon fick rörande hur hon skulle berätta om sin sjukdom för närstående och arbetskamrater. Hon menar att det inte kändes bra och att det efteråt känns som att hon informerat dessa på ett felaktigt sätt. Hon fick också löfte från personal att vården skulle besöka hennes arbetsplats, detta löfte hade sedan glömts bort.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06405-79
Misslyckad operation

En kvinna bröt lårbenet och hon skrevs in på en vårdavdelning på ett akutsjukhus. Hon fick vänta på operationen under 4 dagar. Dagen efter operation röntgades benet igen upptäcktes att spiken låg fel. Ny operation gjordes.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som inhämtade yttrande från Ortopedklinikens chef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Yttrandet gav svar på anmälarens frågor som hon hade. Yttrande svaret var informativt och förklarar vårdåtgärderna tydligt. Ärendet avslutas.

V1710-06430-72
Man avled efter bristande utredning och vård

En man var svårt medtagen och hamnade på akutmottagning. Av oklar anledning skrevs han ut till en annan vårdinrättning där man skulle fortsätta ta vissa kontroller av vitalparametrar som bland annat andningsfrekvens och blodtryck. Efter någon dag skrevs han ut därifrån och avled sedan i hemmet. Anhöriga vill nu veta vad som egentligen hände för att inte någon annan patient ska drabbas.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att det gått flera år sedan besöket. Enligt journalanteckningar var det mannen som skrev ut sig själv innan läkare hunnit undersöka honom. Akutmottagningen har som rutin att försöka övertala de patienter som väljer att avvika utan att ha träffat läkare först att stanna kvar, men såklart hålls ingen kvar mot sin vilja. Anhörig till mannen fick ta del av yttrandet och menade att mannen enligt egen uppgift inte fått vara kvar utan blev utkörd från akutmottagningen, så ord står mot ord. I samtycke med anmälaren avslutas dock ärendet på förvaltningen.

V1710-06431-75
Nekades operation, läkemedelsbiverkan

En kvinna förskrevs medicin som gav mer biverkningar än bot. Den operation som skulle utföras bokades av men kvinnan önskar att opereras och har sökt verksamheten via 1177 men ingen återkommer.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1710-06432-68
Tandskada i samband med behandling

En mamma hör av sig angående en tandskada som dottern fått i samband med sin behandling hos tandvården.

Åtgärd: Då anmälaren efter flera kontaktuppmaningar inte återkommit, avslutas ärendet

V1710-06434-72
Bristande utredning, vård och dokumentation

En man, som senare avled, var inlagd på en vårdavdelning där man inte utredde honom fullständigt eller gav honom tillräckligt med vård. Vårdavdelningen vidhåller att man genomfört en del kontroller men det finns inte dokumenterat att det skulle vara fallet.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ledningsansvariga överläkaren som beklagade det inträffade. Denne beskrev den vård som mannen erhållit under vårdtiden samt att det var endast de avvikande mätvärdena av kontrollerna som brukade införas i journalen vid den tiden, därav fanns inga normala mätvärden dokumenterade. Rutinerna har därefter stramats åt så att detta inte förekommer längre utan samtliga mätvärden dokumenteras. Mot läkarens inrådan skrev mannen ut sig själv nästa dag och avled sedan kort därefter. Anhörig fick ta del av yttrandet och anser att vårdavdelningen inte gjort något direkt fel men tycker att det är bra att båda normala och avvikande mätvärden nu dokumenteras så att det i efterhand inte ska uppstå några frågetecken på hur mätvärdena varit. I samråd med den anhörige avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06436-49
Ändrad vårdplanering

Anmälaren tillika närstående till patienten berör plötsliga ändringar och kast i vårdplaneringen. Patienten var inställd på att bli opererad enligt överenskommelse. Dagen innan den planerade operationen ska ske kontaktas patienten av vårdgivaren som omedelbart vill genomföra en undersökning med röntgen. Patienten åkte till vårdgivaren och genomgick denna undersökning med röntgen. På vägen hem från denna undersökning blir han åter kontaktad av vårdgivaren som ber honom vända, komma till vårdgivaren för att genomgå operationen. Han framförde att han inte var förberedd. Vårdgivaren ska då ha sagt att om han inte nu lät sig opereras var det osäkert att han kunde behålla sin inbokade operationstid.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som valde att avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1710-06454-72
Brister i bemötande och utredning

En flicka med infektionsparametrar som hög feber, hosta och halsont besökte en närakutmottagning med sin mamma. Läkaren var nonchalant och respektlös och ville inte ta emot flickan eftersom hon ansåg att "sjuka patienter inte skulle komma till närakutmottagningen". När mamman ville ställa några frågor svarade läkaren att hon inte hade tid då hon hade andra patienter att ta hand om. Familjen gick hem och mamman ringde närakutmottagningen igen och flickan bokades in på en tid hos en annan läkare. Efter noggrann undersökning och provtagning hade flickan förhöjda infektionsvärden vid blodprovstagning och blev då insatt på antibiotika av den andre läkaren.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och specialistläkaren i allmänmedicin som beklagade upplevelsen av dåligt bemötande i samband med dotterns läkarbesök och förklarade att det inte varit meningen att kränka mamman eller dottern. De ansåg att man följt riktlinjerna för strikt antibiotikaanvändning vid det första besöket, däremot bedömdes specialistläkarens kommentarer inte som professionell konsultation. Mamman fick ta del av yttrandet och menade att om hon tyckt att det varit ett normalt möte mellan patient, anhörig och läkare hade hon inte gjort en anmälan och att hon ansåg att infektionen var i behov av behandling.

V1710-06461-50
Ingen tar ansvar

Svårigheter i kontakterna med vårdcentralen.

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

V1710-06463-69
Intyg som dröjer

En kvinna behöver få ett intyg från en läkare som opererat henne efter en olycka men kvinnan har problem att få detta. Hon har varit i kontakt med kliniken otaliga gånger och har fått till svar att det kan dröja ett år.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1710-06464-34
Kallelse till psykolog

Mannen har endast skrivit att ärendet gäller en psykologkallelse.

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

V1710-06470-79
Undersökning av buksmärtor

En man fick kraftiga buksmärtor och sökte vård på en akutmottagning på ett akutsjukhus. Efter lång väntan blev han undersökt men ultraljudsundersökning som gjordes kunde inte visa några säkra undersökningsfynd pga. helt ny utrustning eller ovana av undersökaren.
Mannen skickades hem med smärtstillande och remiss till röntgen som skulle dröja flera veckor. Efter några dagar blev mannens tillstånd sämre med feber och ökande smärta. Mannen åkte igen till akutmottagningen och efter akut ultraljudsundersökning visade det sig att det fanns en stor njursten i ena njuren och njurbäckeninflammation som behövde akutbehandling.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets chefsläkare som har inhämtat svar från sektionschefen som beskriver vårdtillfället och beklagar anmälarens upplevelse. Inga förbättringsåtgärder är aktuella i nuläget enligt vårdgivaren. Anmälaren har inte hört av sig för ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

V1710-06472-79
Omvårdnad på akutmottagning

En äldre man sökte vård vid en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Två sjuksköterskor, vid olika tidpunkter, lovade att ordna kaffe och smörgås under väntetiden men det glömdes bort. Mannen hade då inte fått i sig mer än frukost när han skrevs ut vid 19-tiden. Vid hemkomst visade det sig att sensorerna efter EKG

satt kvar samt en kanyl i armen. Dotter är mycket upprörd över hur fadern behandlades.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets verksamhetschef som kommer att använda beskrivelsen till utbildning av omsorgs personal samt ber om ursäkt för de kvarglömda EKG-elektroderna och kanylen i armvecket. Anmälaren har fått kopia sänd till sig och har inte hört av sig för ytterligare synpunkter inom angiven tid. En översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ärendet avslutas.

V1710-06480-79
Infektion efter operation

En man höftopererades på en specialistklinik och några veckor senare fick han en allvarlig infektion med blodförgiftning.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom specialistklinikens verksamhetschef som inhämtade yttrande från specialist läkare i ortopedisk kirurgi. I yttrandet beskrivs vårdtillfällen och kliniken har granskat händelseförloppet som följer klinikens rutiner och riktlinjer. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte haft ytterligare synpunkter att framföra inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1710-06491-49
Kränkt vid läkarbesök

Anmälaren blev kränkt vid läkarbesök.

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

V1710-06495-57
Ingen prioritet av ambulans vid fallolycka

En kvinna bevittnade en fallolycka utomhus, kvinnan som föll slog kraftigt i ansiktet. Anmälaren kontaktade SOS Alarm som inte prioriterade händelsen, ambulansen kom först efter lång tid då kvinnan redan gått inomhus. Anmälaren är upprörd över att en skallskadad person inte prioriteras.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att informationen kommer till kännedom hos SOS Alarm. Ärendet avslutas därmed.

V1710-06498-72
Bristande bemötande och kommunikation med anhörig

En man genomgick en operation. En anhörig anser att mottagningen brustit i bemötande och kommunikation med henne. Hon skickades bort och fick inte vara med, varken före eller efter operationen. Hon fick inte fråga någonting eller blev inte informerad om hur mannen hade det. Den enda som hade empati med henne var personalen som satt i receptionen.

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

V1710-06545-50
Felaktig information till patient

En man upplever att en hudmottagning har gjort fel som behandlat honom privat istället för via landstingsavtalet.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras att som specialist måste de göra en egen bedömning, även om husläkaren redan gjort en bedömning. Bedömningen gjordes av en specialist som trodde att hudförändringarna kunde tas bort inom landstingets regi, eftersom de störde patienten. Detta var en felaktig bedömning. När patienten kom för att ta bort hudförändringarna fick han därför ny information om att han kunde utföra ingreppet privat eller avstå. Verksamhetschefen beklagar att de brustit i informationen. Anmälaren som tagit del av yttrande framför att han hade önskat att vården tagit händelsen på större allvar. Han hade önskat informationen om privata kostnader tidigare och inte på plats, när han redan var där för ingreppet. Ärendet avslutas.

V1710-06548-50
Patientjournaler förstörda, bristande behandling

En kvinna efterfrågade sina journalkopior från en specialistläkare och fick svaret att de hade förstört sina journaler. Kvinnan hade medicinerats med antibiotika under ett års tid, med biverkningar, utan att bli bättre i sin hudsjukdom.

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

V1710-06561-75
Frågor om rätten att få läkemedel, nekas recept

En man med ADHD undrar över rättigheten att få läkemedel i samband med ordinarie läkares sjukfrånvaro. Om en annan läkare kan ta vid vården och förskriva recept. Mannen nekas nytt recept.

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

V1710-06583-79
Nekat intyg

En kvinna hade varit långtidssjukskriven med ryggproblem. Hon kunde inte röra på sig eller sitta uppe pga. starkt smärta i ryggen. Hon skulle bli utförsäkrad och behövde intyg för fortsatt ersättning men nekades intyg utan att föreslå andra alternativ som deltids sjukpension eller arbetsträning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har inte in kommit med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1710-06590-50
Nekad tolk till föräldramöte

En kvinna gjorde en beställning av tolk till ett föräldramöte på sonens förskola men nekades på grund av tolkbrist.

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

V1710-06592-69
Angående behandling under tvångsvård

En kvinna har frågor angående en viss behandling som utförs inom psykiatrisk tvångsvård. Kvinnan undrar om sådan behandling verkligen får utföras utan patientens eller närståendes godkännande. Hon undrar också om inte chefsöverläkaren behöver samråda med närstående och om det inte behöver vara ett väldigt noga övervägt beslut om sådan behandling ska utföras.

Åtgärd: Trots kontaktuppmaning ett flertal gånger via e-post har anmälaren inte återkommit och ärendet avslutas.

V1710-06605-74
Psykiatrisk vård

En anmälare har synpunkter på vården inom psykiatrin.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet.

V1710-06614-72
Brister i bemötande och nekad besökstid

En man har synpunkter på personalen som svarar i telefon vid bokning av läkartid. Denne ville inte boka in mannens son för läkarbesök utan sa att dessa tider var bokade för äldre sjukare patienter. Mannen anser att kvinnan var otrevlig och inkompetent.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen väljer att inte komma med någon underskriven anmälan i dagsläget, men om det även fortsättningsvis är samma problem kommer han att återkomma med klagomålet. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06615-34
Synpunkter på bemötande

En kvinna anser att hon blivit trakasserad av både personal och patienter på en psykiatrisk vårdavdelning.

Åtgärd: Anmälaren vill inte bli kontaktad. Ärendet avslutas.

V1710-06629-74
Lång väntetid på svar från vävnadsprov

En kvinna har fått vänta länge på att få svar efter en biopsi av tarmen.

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

V1710-06631-75
Nekas förnyat e-recept

En kvinna har flera gånger begärt förnyat recept av husläkaren på vårdcentralen. Tre veckor senare har hon ännu inte fått receptet.

Åtgärd: Anmälaren framför att hon efter skriftväxling med verksamhetschefen fått recept och önskar att verksamheten förbättrar rutinerna. Ärendet avslutas.

V1710-06633-75
Nekades läkemedelsbehandling

En flicka vårdas på barn- och ungdomspsykiatrisk klinik och nekades medicinering.

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

V1710-06635-50
Komplikationer och bristande dialog

En man fick efter en operation i foten, en bredare fot. Redan tidigare hade han en bred fot som krävde specialanpassade skor. Den opererande kirurgen var dock nöjd med operationen. Det verkar inte som att kirurgen varit lyhörd för mannens problematik. Mannen har nu endast en enda modell av skor att välja på. Utöver detta opererade kirurgen en så kallad hammartå, under samma ingrepp. Mannen hade aldrig haft problem med sin tå eller fått information om att han skulle ha en hammartå.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

V1710-06637-75
Nekades utredning

En kvinna önskar utredning om hon har urkalkat skelett då det finns i släkten och hon haft flera frakturer. Läkaren utreder om hon lovar att påbörja medicinering.

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

V1710-06640-69
Kränkt av läkare

En kvinna som var på läkarbesök vid en vårdcentral fick frågan vad hon arbetade med. När kvinnan berättat detta fick hon följdfrågor från läkaren som hon uppfattade som absurda och kränkande. Kvinnan menar att hon framstod som en dålig förälder.

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

V1710-06641-70
Ledsen, arg, besviken efter besök på mottagning

En kvinna kände sig ledsen, arg, besviken och upprörd efter besök på psykiatrisk mottagning

Åtgärd: Anmälaren har inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1710-06644-79
Fel diagnos

En kvinna hade ramlat och sökte en akutmottagningen på ett akutsjukhus. Handledsfraktur konstaterades efter 9 timmars väntan och handleden gipsades. Hon hade fortsatta problem och smärta. Några månader senare konstaterades att hon hade flera skador i handen och det var senan som hade gått av från tummen. Eftersom det hade gått lång tid från skadan så kunde inte den egna senan längre opereras tillbaka utan operationen skulle blir mer omfattande.

Åtgärd: Anmälaren har inte skickat någon skrivelse till förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1710-06655-50
Man dödförklarad först tre dagar senare

En kvinna undrar varför hennes far blev dödförklarad först tre dagar efter att han dog. Nu står det skrivet fel dödsdag. Mannen var på ett korttidsboende när han dog. Ska inte läkaren komma samma dag som patienten dör?

Åtgärd: Kvinnan har även sökt boendet och kommunen för att få besked. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Om anmälaren inte får klara besked inkommer hon med en skrivelse. Ärendet avslutas.

V1710-06669-79
Bemötande vid injektionstagning

En kvinna hade ordinerats att få hjälp med att injicera medicin i sin vårdcentral pga. spruträdsla. När hon kom till vårdcentralen så blev hon ifrågasatt gång på gång varför hon inte kunde ta sprutan själv. Vårdcentralens agerande ökade hennes rädsla ännu mer.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att hon har fått föra fram sina synpunkter. Hon har ingenting ytterligare att framföra i slutskrivelsen. Verksamheten jobbar aktivt för att förbättra sina rutiner. Ärendet avslutas.

V1710-06674-70
Ingen utlovad kontroll efter utförd operation

En kvinna som opererades för hudcancer var på återbesök för utlovad, utökad kontroll. Ingen utökad kontroll gjordes och ingen information gavs vilket skapar oro. Anmälaren undrar vad de kan göra?

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisning tillbaka till vården. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1710-06676-72
Kritik mot uppskjuten operation

En man är orolig över sin fars situation. Fadern drabbades av blodförgiftning och man skulle operera bort en bit av ena tån. Operationen har nu skjutits upp och det är oklart när operationen kommer att ske. Mannen är väldigt orolig och kritisk till att personalen inte gör någonting utan direkt struntar i fadern och hans hälsa. Vidare reflekterar mannen att det är sådan personalbrist i sjukvården att personalen inte kan se att det är människor av kött och blod som ligger i sjukhussängarna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Upplystes om att begära samtal med ansvariga läkare och sjuksköterskor för att kunna delges information, möjlighet att ställa frågor och komma med önskemål. Informerades också om att det finns patientvägledare på sjukhuset som kan bistå med stöd i kontakterna med vårdgivarna. Mannen skulle försöka med direkt dialog med ansvariga läkare i första hand. Ärendet avslutas.

V1710-06677-57
Bristande utredning av ryggbesvär

En kvinna har sedan några år tillbaks en ryggsjukdom och hon blir långsamt sämre och sämre. Hon är besviken över den bristande undersökningen och uppföljningen av ryggbesvären som hon fått. Hon önskar själv få information om möjligheten till operation.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.

V1710-06678-49
Frågor om loggutdrag

Anmälaren ställer frågor om loggutdrag i patientjournal, som visar vilken personal som tagit del av uppgifter i journalen.

Åtgärd: Anmälaren fick information om hur man går tillväga för att få loggutdrag. Ärendet avslutas.

V1710-06681-79
Infektion

Anmälaren framför synpunkter om infektion.

Åtgärd: Anmälaren har inte hört av sig för mer information trots flertal kontakt begäran genom e-post. Ärendet avslutas.

V1710-06686-52
Ekonomi

En man går till en specialist i ett annat landsting. Han behöver genomgå en röntgenundersökning i det andra landstinget och då vill det andra landstinget ha en skriftlig förbindelse så att hemlandstinget står för röntgenkostnaderna.
Han tycker att det är konstigt med tanke på att man får välja öppen specialistvård var som helst i landet.

Åtgärd: Anmälaren har hänvisats till patientnämnden i berört landsting. Ärendet avslutas.

V1710-06696-50
Bruten sekretess av reception

En hörselskadad kvinna bokade en skrivtolk till ett besök på akutsjukhus. Hon avbokade därefter tolken och valde att gå på läkarbesöket utan tolk. Trots detta kom tolken till läkarbesöket. Tolken berättade att hon gått via centralkassan i entrén och där fått information om vart på sjukhuset kvinnan befann sig. Kvinnan anser att kassan brustit i sekretess som lämnat ut information till en obehörig person.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att, men anledning av det inträffade, har rutiner upprättas kring att sekretessbelagd information inte får lämnas ut, samt förankrats i gruppen. Vården poängterar att alla tolkar ska ha all nödvändig information. Av denna anledning ska sjukhusets personal enligt rutin hänvisa dem till sin uppdragsgivare. Anmälaren hade önskat sanktioner i form av polisanmälan eller anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, vilket hon förtydligar i ett avslutsbrev. Ärendet avslutas.

V1710-06709-70
Smärtproblematik efter gynekologisk operation

En kvinna har smärtproblematik efter en gynekologisk operation som gjordes för flera år sedan. Hon upplevde också ett dåligt bemötande vid operationen.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1710-06710-50
Bristande engagemang i äldre person

En äldre man fick hembesök av vårdcentralen för en årlig bedömning av hälsan. Läkaren var inte påläst och kunde inte svara på några frågor. Hon skyllde på att hon var nyanställd. Mannen fick veta att det behövdes ta blodprover. Fortfarande en månad senare har inga blodprover tagits. Mannen upplever att vården inte bryr sig om honom för att han är gammal.

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

V1710-06715-50
Bristande bemötande

En kvinna gick gråtandes hem från besök hos husläkare efter att han skrattat åt hennes symtom och nekat henne remiss. Kvinna har därefter träffat sin ordinarie läkare, vid samma vårdcentral, som remitterat henne för utredning.

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

V1710-06716-69
Fick aldrig kallelse från psykiatrisk mottagning

En kvinna fick en sms-påminnelse om ett besök dagen därpå vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan hade dock aldrig fått kallelsen per post till besöket och kunde inte komma den bokade tiden, hon avbokade därför genast besöket. Kvinnan vill uppmärksamma mottagningen på problemet med kallelser som inte kommer fram eftersom hon tycker att det är tråkigt att behöva lämna sent återbud, någon annan patient hade kanske kunnat ta tiden. Kvinnan vill också framföra en stor eloge till vårdinrättningen vars personal alltid bemött henne professionellt och trevligt.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon vill att vården tar del av hennes synpunkter men att hon inte vill begära in ett yttrande. Ärendet avslutas.

V1710-06718-70
Lång väntetid och nekad besök på vårdcentral

En äldre kvinna försökte få tid till sin läkare på vårdcentralen för uppföljning av värden och symtom men det var lång väntetid och ingen tid bokades av vårdcentralen. Istället blev hon hänvisad till akuten. Anmälaren beskriver i övrigt god vård på vårdcentralen.

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

V1710-06725-70
Komplikationer i samband med förlossning

En kvinna fick komplikationer i samband med graviditet och förlossning. Hon upplevde dåligt bemötande vid eftervården.

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

V1710-06726-57
Önskat utredning av nacksmärtor

En kvinna gick regelbundet till sin husläkare, hon hade vid flera tillfällen framfört önskemål om magnetröntgenundersökning då hon och hennes sjukgymnast misstänkte diskbråck i nacken. Men husläkaren ansåg att hon har muskelinflammationer och ordinerar läkemedel och sjukgymnastik, hon är besviken över att inte få gehör hos läkaren. Hon blir inte bättre med läkemedel.

Åtgärd: I yttrandet beklagades upplevelsen av att ha blivit otrevligt bemött och fått undermåliga undersökningar. Läkaren fann inte några hållpunkter för diskbråck och kunde därför inte remittera för fördjupade undersökningar. Det finns magnetröntgenundersökningar från några år tillbaks i tiden som inte visar något avvikande. Anmälaren är inte nöjd med svaret, hon bifogar ett genmäle som hon inte önskar svar på och ärendet avslutas därefter.

V1710-06727-50
Bristande bemötande och felaktig behandling

En kvinna fick av sin läkare på vårdcentralen otydlig information om hur hon ska ta sin medicin. Kvinnan har tidigare träffat andra läkare som informerat annorlunda.

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

V1710-06739-52
Vårdplanering

En anmälare har synpunkter på hur hans hustrus vårdplanering gått tillväga.

Åtgärd: Avvaktar handläggning då anmälaren skickat sina synpunkter till flera adressater vilket tolkas som att skrivelsen skickats till förvaltningen för kännedom. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

V1710-06968-75
Önskar kopia av fotografier

En man amputerade benet vid en ortopedklinik på ett akutsjukhus och undrar om foto togs av benet före operationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har kontakt med ortopedkliniken och mannen ska få kopia av fotografiet. Ärendet avslutas.

V1711-06755-70
Avfärdad smärta utan hänvisning och smärtlindring

En anmälare med smärta i rygg och buk sökte sin vårdcentral. Prover togs och anmälaren hänvisas att komma åter om en dryg vecka. Ingen smärtlindring gavs eller vidare hänvisning gjordes.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att synpunkterna når vården via förvaltningen som generella synpunkter och ärendet avslutas därmed i befintligt skick i överenskommelse med anmälaren.

V1711-06756-79
Klagomål om behandling

En kvinna hade sökt vård pga. besvär med hennes fötter under lång tid men hon hade inte fått adekvat behandling för sina besvär på ett akutsjukhus. Hon hade varit flertal gånger på ortopedkliniken och blivit undersökt.

Åtgärd: Yttrande har inte kunna hämtats pga. anmälan saknar personuppgifter. Om anmälaren hör av sig senare behöver anmälningstexten förtydligas och nytt ärende kan skapas. Ärendet avslutas.

V1711-06776-70
Avfärdad smärta, inte hänvisad eller smärtlindrad

En anmälare med tilltagande smärta i rygg och buk sökte akut efter att ha varit på vårdcentral dagen innan. Prover visar liknande resultat som på vårdcentralen och röntgen bokas in några veckor framåt. Anmälaren känner att smärtan och besvären inte tagits på allvar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att synpunkterna når vården via förvaltningen som generella synpunkter.

V1711-06779-75
Frågor om läkemedels biverkningar

Anmälaren önskar information om en läkemedelsprodukt och dess biverkningsprofil och effekt.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälan saknar kontaktuppgifter och anmälaren inte hörts av.

V1711-06782-69
Felbehandlad och inte tagen på allvar

En kvinna upplevde att hon blev felbehandlad och inte blev tagen på allvar när hon drabbades av problem med ett knä.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1711-06783-75
Nekades p-piller, ovänligt bemötande

En kvinna önskade förnya preventivmedlet hon medicinerat med under flera år. Barnmorskan nekade förnyat recept med hänvisning till ökad risk för blodproppar med tanke på kvinnans övervikt och kärlsjukdom. Kvinnan kände inte igen sig då hon har ett par kilo för mycket och är frisk.

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

V1711-06805-79
Dokumentation och utredning

En kvinna har undersökts på vårdcentralen och hon fick besked att någonting är fel med hennes mage. Läkaren skulle återkomma till henne och ingen har ringt tillbaka. Sedan sökte hon verksamhetschefen och hon ringde inte heller tillbaka.

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

V1711-06818-75
Felförskrivet läkemedel

En man medicineras av husläkaren och förskrevs fel dos. Mannen önskar ersättning för felförskrivet läkemedel.

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

V1711-06820-74
Klagomål på vårdcentral

En anmälare har synpunkter på att bemötandet och servicen, framförallt av läkaren, på en vårdcentral har varit dåligt.

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

V1711-06822-69
Otrevlig läkare och bristande utredning

En man upplevde att läkaren vid en vårdcentral var otrevlig och oprofessionell. Mannen ville utredas och ville berätta om sina besvär, men läkaren var inte intresserad av att lyssna. Mannen undersöktes inte och i journalen skrev läkaren att det berodde på att mannen inte ville det, vilket var felaktigt. Mannen vill inte att andra patienter ska råka ut för att en läkare inte lyssnar och att en läkare blir arg när patienten tar till orda.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han inte vill begära in ett yttrande men att han vill att vården tar del av hans synpunkter. Ärendet avslutas.

V1711-06823-79
Dåligt bemötande

En man som sökte en psykiatrisk akutmottagning på ett akutsjukhus. Han kände sig nedstämd och mådde dåligt pga. privata anledningar och han har sedan 30 år tillbaka en diagnos som han måste ha i åtanke. Han kände sig respektlöst behandlat av personalen på akutmottagningen pga. hans långa sjukhistoria ifrågasattes samt hans tillstånd. Personen använde övertalningsmetoder och förmaningar som tex. kom igen nu och skärp upp dig och mannan upplevde respektlöst bemötande.

Åtgärd: Anmälaren önskar inte göra någon skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1711-06827-72
Upplevelse av särbehandling på vårdcentral

En man var med sin lilla dotter på en vårdcentral för bandagebyte av dotterns skada. En sjuksköterska bad honom återkomma nästa dag för ny omläggning utan att behöva boka om en ny tid. När de sedan återkom nästa dag nekades de ny bedömning och omläggning av samma sjuksköterska som de träffat dagen innan. Orsaken till nekad vård var oklar och mannen upplevde att han diskriminerades och särbehandlades på grund av sitt icke-svenska ursprung.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal med mannen framkom att han haft möte med verksamhetschefen som bett om ursäkt å sin personals vägnar och ansett att bemötandet från sjuksköterskan varit oacceptabelt. Han hade också fått ytterligare återkoppling från verksamhetschefen dagen efter som nu berättade att denne haft samtal med ansvariga sjuksköterskan. Anmälaren var nöjd med att ha fått direktkontakt med verksamhetschefen och därmed avslutas ärendet i befintligt skick.

V1711-06831-50
Ej tagen på allvar

En kvinna sökte sin specialistläkare med nya symptom. Läkaren menade att det inte alls hörde till diagnosen. Kvinnan upplevde sig inte tagen på allvar.

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

V1711-06859-79
Fotvård som uteblev

En kvinna vill rådfråga om felaktig fotbehandling. Det visade sig att besöket var bokad privat inte med landstingstaxa.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om konsumentverket och hon har anmält händelsen till inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1711-06882-49
Fel diagnos

Enligt anmälaren fastställdes diagnos utan undersökning.

Åtgärd: Handläggning av ärendet visar att anmälaren ska vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1711-06884-74
Komplikation under operation

En man opererade sig för en månad sedan och under operationen ska ett verktyg ha gått sönder och en liten metallbit blev kvar i hans fot.

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

V1711-06892-50
Bristande resultat efter operation

En kvinna med en medfödd skada opererades för ett antal år sedan. Trots sjukgymnastik har hon inte blivit bättre, snarare sämre. Hon har konstant smärta. Läkarna kan inte operera på nytt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan vill ha en second opinion varför förvaltningen hänvisar henne till nästa besök hos kirurgen och då be om en remiss. Ärendet avslutas.

V1711-06917-50
Bristande resultat efter operation

En kvinna fick en stomi. Efter det är magen sned och hänger ojämnt. Kvinnan vill få detta åtgärdat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till kontakt med den ansvariga vårdgivaren eller uppsöka sin husläkare. Hon kan även kontakta Individuella vårdärenden på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärandet avslutas.

V1711-06919-69
Nekad besök vid psykisk ohälsa

En kvinna sökte vård vid en närakutmottagning för att hon mådde psykiskt dåligt, var helt energilös och bara grät. Hon nekades dock besök med hänvisning till att det var många patienter som hade mer akuta besvär, som öroninflammation. Kvinnan undrar över närakutmottagningens inställning till skador som inte syns och att patienter med somatiska problem prioriteras. Hon vill uppmärksamma detta problem och orättvisan i det.

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

V1711-06929-50
Bristande behandling

En kvinna begärde sina journalkopior, men fick dem först efter påminnelser fyra månader senare. I journalanteckningarna stämde den information som hon fått muntligen inte överens med det som stod skrivet. Bland annat har ett fynd gjorts som kvinnan inte informerats om eller behandlats för. Hon har fått genomgå kirurgi som är högst olämplig vid denna åkomma. Detta har hon påtalat senare utan att få gehör. Kvinnan menar att hon påpekat alternativa diagnoser men att de avfärdats. Kvinnan har nu sökt annan läkare och fått dessa diagnoser bekräftade.

Åtgärd: Ärendet överförs till IVO och avslutas vid förvaltningen.

V1711-06957-50
Missad fraktur som läkte fel

En kvinna vårdades på akutsjukhus för ett flertal frakturer. Under vårdtiden hade hon även smärtor och besvär från en hand. Trots detta togs handen inte på allvar. Kvinnan har senare fått handen röntgad och det visade sig vara en fraktur som läkt fel.

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

V1711-06958-79
Rutiner för hjärt-lungräddning

En kvinna beskriver att en geriatrisk avdelning har fattat beslut att inte starta hjärt-lungräddning vid plötsligt hjärtstopp utan att konsultera patient eller anhöriga.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte gått att kontakta trots flertal försök. Anmälaren har inte inkommit med ett skriftligt anmälan. Ärendet avslutas.

V1711-06965-75
Opererades utan smärtlindring

En kvinna opererade bort livmoder och äggstockar och sövdes och gavs bedövning i ryggraden som inte tog rätt. När hon vaknade upp efter operationen upplevde hon svåra smärtor och det visade sig att hon bedövats från axlarna och nedåt och inte i buken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1711-06967-50
Bristande information till patient

En man har fått avslag på neurologisk rehabilitering. Han har dock inte fått veta kriterierna eller fått information om vart han ska vända sig istället. Han har fått veta att han kan inkomma med en överklagan till samma person som redan fattat beslutet, vilket han anser absurt.

Åtgärd: Anmälaren har fått informationen om rehabilitering via neuroteam i öppenvården och hur han får kontakt med dem. Han har även fått kriterierna för specialiserad rehabilitering. Ärendet avslutas.

V1711-07003-50
Lång tid för reparation

En kvinna lämnade in sin hörapparat för reparation. Verksamheten utlovade att den skulle bli klar på tio dagar. Fortfarande efter en månad har hon inte fått besked om när hon kan få sin apparat tillbaka. Detta är orimligt lång tid att vara utan hörselhjälpmedel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I samtal med anmälaren framkommer att hon har blivit erbjuden en reservapparat och att mottagningen på så sätt varit bra. Ärendet avslutas.

V1711-07007-68
Förstår inte varför hon nekats tandreglering

En ung kvinna som säger sig ha svåra problem och värk från bettet undrar hur hon ska gå till väga för att få tandreglering. Hon bedömdes för cirka ett år sedan och då sa man att det troligtvis skulle rätta till sig men det har det inte gjort.

Åtgärd: Kvinnan rekommenderades att ta förnyad kontakt med sin tandläkare för undersökning samtidigt som hon ber om att få en ny bedömning av landstingets tandregleringsspecialist. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07009-68
Har ej fått kostnadsförslag för behandling

En person som hört av sig till 1177 Vårdguiden är missnöjd över att hen aldrig fått något kostnadsförslag inför tandvårdsbehandling.

Åtgärd: Då anmälaren efter flera kontaktuppmaningar inte återkommit, avslutas ärendet

V1711-07010-74
Missnöjd över psykiatrisk vård

En anmälare känner sig illa behandlad av en läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-07011-75
Läkemedelsbiverkan

En cancersjuk kvinna behandlas med cytostatika. Efter läkemedelsbyte försämrades kvinnan vilket krävde förlängd sjukhusvistelse.

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

V1711-07026-52

Information

En anmälare har frågor kring patientförsäkringen.

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

V1711-07033-70
Synpunkter på indragen kvinnohälsa

En kvinna har synpunkter på att gynekologisk mottagning har lagts ned. Hon anser att vården prioriterar ned kvinnors hälsa och att ingen gynekologiskt mottagning finns i kommunen där hon bor.

Åtgärd: Anmälaren har inte gått att få kontakt med i telefon och har inte återkommit inom angiven tid i skickad e-post och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1711-07036-79
Utebliven kontakt

En kvinna opererades i örongången på en specialistklinik. Hon fick inte tillräcklig information före operationen och blev inte tillfrågad om hon samtyckte att en del brosk behövde tas bort. Detta resulterade att öronhålet blev betydligt mycket större än på andra örat. Hon anmälde ärendet och fick ersättning från Löf och Löf hänvisade eventuella åtgärden till läkarens ansvarsförsäkring. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen för att ta reda på hur man ska göra anmälan på läkarens ansvarsförsäkring men hon har inte fått svar vilket försäkringsbolag som gäller.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistklinikens verksamhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och säger att hon inte har samma uppfattning gällande hennes ärende. Hon hade gjort anmälan även till Inspektionen av vård och omsorg (IVO) för medicinsk bedömning. Ärendet avslutas.

V1711-07044-75
Läkemedelsbiverkningar

En man sjukhusvårdades på en hudklinik på ett akutsjukhus och påbörjade medicinering och fick inom kort biverkningar. Svår värk och sår på fötter och händer som även svullnade upp. Mannen har inte kunnat arbeta sedan insjuknandet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, konsumentrapport, Läkemedelsupplysningen, läkemedelsförsäkringen samt Löf. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1711-07071-74
Missnöjd över läkare

En kvinna har besökt tre olika läkare på grund av tragiska händelser i hennes familj som har gjort henne deprimerad och fått henne att tappa arbetsförmågan. Hon upplevde att två av läkarna inte tog sig tid att lyssna på henne och hon känner sig nu arg, ledsen och besviken.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte avhörts, avslutas ärendet.

V1711-07072-57
Nervskada uppstod i samband med operation

En man genomgick en operation i specialistvården för 10 år sedan. Nu har mannen flyttat utomlands, men de komplikationer som uppstod i samband med operationen vill inte specialistvården kännas vid, de kräver remiss för att träffa mannen igen. Men det är svårt för mannen att träffa en husläkare i Sverige när han bor utomlands och han tycker att systemet känns stelbent.

Åtgärd: Mannen har själv kontaktat vården för att lösa problemet och ser inte någon anledning till att förvaltningen ska handlägga hans ärende som därmed avslutas.

V1711-07080-57
Bristfällig vårdplanering

En kvinna har svåra knäproblem sedan några år. Hon har träffat flera ortopeder, men diagnosen är fortfarande oklar och hon är osäker på vad som planeras för henne.

Åtgärd: Vid telefonkontakt visar det sig att kvinnan fått hjälp av sin sjukgymnast att etablera kontakt med ortoped och väntar nu på titthålsoperation. Ärendet avslutas i överenskommelse.

V1711-07081-50
Bristande tillgänglighet till läkartider

En kvinna var i behov av en besökstid hos läkare på vårdcentralen. Tre gånger har hon varit i kontakt med sjuksköterska som säger att de inte har några lediga tider. Två gånger har hon blivit bokad på telefontider, men ingen har ringt upp.

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

V1711-07083-72
Enhetschefen begär att hon ska byta psykolog

En kvinna har en läkare och en psykolog på vårdcentralen med vilka vården och kontakten fungerar mycket bra. Nu har läkaren slutat på vårdcentralen och kvinnan har listat om sig till läkarens nya vårdcentral. Enhetschefen på psykologens vårdcentral vill nu att kvinnan även byter psykolog eftersom hon listat om sig på ny vårdcentral.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan berättade att eftersom hon har pågående vård hos psykologen under några månader till, så avbryts inte den behandlingen. Kvinnan kommer att återkomma till förvaltningen om problemet med att enhetschefen begär byte av psykologkontakt kvarstår efter att hon blivit färdigbehandlad. Ärendet avslutas.

V1711-07087-70
Väntar provsvar och svårt att nå mottagningen

En kvinna som hade tagit prover hos en specialistläkare skulle få telefonsamtal om avvikande provsvar förelåg. Hon missade ett telefonsamtal från mottagningen och hade svårt att få ta i läkaren som inte ringde upp vid ny avtalad telefon-tid. Detta skapade oro hos anmälaren.

Åtgärd: Anmälaren har pratat med mottagningen och fått provsvar. Hon vill att ärendet avslutas och att vården får kännedom om händelsen via förvaltningens statistik. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07102-75
Läkemedelsbiverkan, ekonomisk ersättning

En man önskar ersättning för läkemedelsbiverkan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag, läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1711-07143-49
Obehaglig undersökning

Anmälaren upplevde undersökningen vid hudmottagning som obehaglig. Kvinnan hade bokat tid hos läkare för klåda på armarna. Läkaren uppmanade kvinnan att klä av sig och att ställa sig med benen isär, att hon först skulle visa baksidan av kroppen och därefter skulle hon visa framsidan av kroppen, allt detta för att läkaren skulle bedöma huden över kroppen. Därefter uppmanade han kvinnan att sätta sig ner i stolen och sedan sära på benen så att läkaren kunde bedöma insidan av låren.

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

V1711-07167-49
Utlovad remiss har inte kommit fram

Enligt anmälaren har utlovad remiss vid primärvården inte kommit fram till specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggningen visade att remiss blivit upprättad och skickad till specialistmottagning i samband med besöket och att inga förseningar hade uppstått från vårdcentralens sida. Anmälaren hade frågat fel specialistmottagning om remissen kommit fram. Anmälaren är informerad om detta och vill därmed att ärendet avslutas. Ärendet avslutas.

V1711-07168-72
Vill ha annan medicinsk bedömning och intyg

En man anser inte att hans dotter får en äkta annan medicinsk bedömning eftersom alla läkare inom den specialiteten är knutna till just den kliniken och ingen ifrågasätter en kollegas bedömning. På den kliniken är det också problem med att få intyg ifyllda till försäkringskassan, läkarna hänvisar till kuratorerna och kuratorerna hänvisar tillbaka till läkarna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-07171-69
Inställd operation fem gånger

En kvinnas operation vid ett akutsjukhus har blivit inställd fem gånger. Kvinnan har således flera gånger varit inställd på att hon ska opereras och hon menar att det varit ansträngande. De första gångerna bad sjukhuset om ursäkt för att operationen ställdes in, men det görs inte längre. Hon tycker att agerandet känns oseriöst.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1711-07172-57
Otrevligt bemötande från ambulansteam

En man gav hjärt-lungräddning då en man fallit på trottoaren och slagit i huvudet. När ambulansteam kom till platsen var de nonchalanta och ifrågasättande. Mannen blev ledsen och besviken över teamets bemötande.

Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att mannen sänt ett brev till ambulansföretagets vd och är nöjd med att förvaltningen registrerar hans ärende.

V1711-07173-75
Felförskrivet läkemedel

Anonym anmälare framför att en läkare för många år sedan förskrev ett preparat som var förbjudet i USA.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälan saknar kontaktuppgifter.

V1711-07213-72
Vårdcentralen ringde inte för att meddela resultat

En kvinna tog blodprover på vårdcentralen. De hade lovat att ringa henne under eftermiddagen och meddela blodprovsvaren, vilket de inte gjorde. Kvinnan ringde vårdcentralen nästa dag och efter några timmar blev hon uppringd och fick svaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan avser inte göra anmälan utan ville bara veta hur hon skulle gå tillväga för att få veta blodprovsvaren. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

V1711-07216-50
Ej lyssnad till, missad diagnos

En kvinna drabbades av ett högt tjut i öronen, yrsel och kräkningar. Hon uppsökte akutmottagning. På akuten påpekade hon att problemen kom från örat, då tjutet gick över i ett mer dovt ljud. Vården lyssnade inte till kvinnan utan ansåg att hon hade influensa. Kvinnan fick dropp och skrevs hem. Kvinnan sökte sig ett par veckor senare till husläkare som remitterade till specialistläkare. Besvären hade då lättat

men hon hade blivit döv på ena örat. Kvinnan fick av specialisten veta att hon haft ett virus som orsakat hennes besvär. Hade hon i det akuta skedet fått kortison hade besvären hävts och hennes hörsel hade kunnat räddas. Händelsen var för två sedan och kvinnan är fortsatt döv.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan är angelägen om att personalen informeras så att det inte händer igen. Ärendet avslutas.

V1711-07249-72
Akutsjukvården organiserad som krigssjukvård

En man anser att akutsjukvården i landstinget är organiserad som krigssjukvård, det vill säga att man bara "byter bandage". Man skickar inte patienten till någon gedigen utredning av sina besvär utan åtgärdar tillfälligt bara traumat eller det akuta tillståndet som uppstått så gott det går. Sedan måste patienten kontakta sin vårdcentral och börja om på nytt för att bli remitterad till en specialistläkare för utredning. När mannen skickades från vårdcentralen till en specialistklinik för utredning av magbesvär, krävde specialistkliniken att mannen skulle ha en diagnos innan han kunde remitteras dit. Mannen menar att på så vis bollas patienterna mellan vårdcentraler och specialistläkare så att utredningar försenas. Under tiden händer akuta saker med patienten så att akutsjukhusen får ta de akuta problemen och "byta bandage" igen. Mannen anser att det är ett slöseri med ekonomi och personal med detta ineffektiva sätt att arbeta. Han tror att politikerna och tjänstemännen som är ansvariga för sjukvården inte helt och hållet har insett hur problemet verkligen ser ut.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen ville bara framföra allmänna klagomål till politiker och ansvariga för sjukvården Stockholms läns landsting, inte göra ett enskilt ärende av klagomålet. Ärendet avslutas.

V1711-07254-34
God vän som suiciderat

En god vän har synpunkter på att en man kunde suicidera för att personal på en psykiatrisk avdelning inte hade tillräcklig uppsikt och lyssnade på anhörig. Mannen hade försökt att ta sitt liv på avdelningen vid flera tillfällen och i samband med att denne skulle göra en magnetröntgen smet han ut, hoppade från en bro och avled. Brodern hade varnat personalen men de ansåg sig ha kontroll över situationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Enligt vårdgivaren kommer en Lex Maria att göras. Broder och god vän kommer att anmäla till IVO. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07278-72
Fråga om planerad vård för utlandsboende

En pensionerad man som arbetat i Sverige i 40 år och nu bor i ett europeiskt land som inte tillhör Europeiska Unionen vill få information om hur han kan gå tillväga för att få planerad vård i Sverige.

Åtgärd: Mannen, som också är svensk medborgare, men inte folkbokförd i Sverige, informeras om att han endast har rätt till skattesubventionerad akut sjukvård i Sverige. Möjligheten finns också att om han på nytt folkbokför sig i Sverige och har avsikt att stanna minst ett år, omfattas han av det allmänna sjukförsäkringssystemet som alla andra som är folkbokförda i Sverige. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07299-52
Ekonomi

En man hade drabbats av cancer och fick beskedet att han borde opereras inom sex veckor. Mannen ringde till ett sjukhus som uppgav att de inte kunde operera inom 6 veckor. Då valde mannen att genomgå operation privat. Nu vill mannen ha ersättning från landstinget då ett sjukhus inte kunde operera honom inom 6 veckor.

Åtgärd: Informerar mannen om grundregeln att om man väljer att betala ur egen fick så kan man inte få pengarna ersätta i efterskott från landstinget. Han borde ha kontaktat vårdgarantikansliet. Ärendet avslutas.

V1711-07301-52
Klagomål mot en läkare

En person har framfört klagomål mot en läkare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Personen har vänt sig till en överordnad i organisationen där läkaren verkar. Anmälare önskar avsluta ärendet hos förvaltningen.

V1711-07305-70
Synpunkter på innehåll i journal

En kvinna har synpunkter på innehåll i journal och att vården ändrat och skrivit på nytt i journalen. Hon vill få ut hela sin journal från vården.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information att anmälaren får begära ut sin journal från vården men att läkaren gör en prövning om journal ska lämnas ut. På fråga ges information om möjlighet att ansöka om radering i journal hos Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1711-07350-70
Upplever brister i diagnos

En kvinna upplever att vårdcentralen i flera år missat orsaken till att hennes värden varit avvikande och att hon på grund av detta inte mått bra. Ingen åtgärd har vidtagits förrän nu.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte skicka in skriftlig anmälan. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07360-72
Får ingen specialistvård när avtal inte förlängs

En kvinna är kritisk till att hon inte längre får vård hos specialistläkare när landstinget inte längre kommer att förlänga avtalet med den klinik hon är patient hos. Kliniken har hänvisat henne till vårdcentralens allmänläkare. Kvinnan anser att det kommer att bli ett ramaskri bland patienterna på specialistläkarkliniken då de inser att de remitteras tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan misstänker att det är de enorma kostnaderna för det nya stora sjukhuset som gör att avtalen med mindre specialistkliniker sägs upp och patienterna hänvisas till vårdcentralerna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och informerats om att hon kan kontakta avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07381-52
Lång väntan på läkarbesök

En anmälare har synpunkter på långa väntan för att få komma till ett läkarbesök på en vårdcentral.

Åtgärd: Hänvisar till verksamhetschefen.

V1711-07383-49
Bristfällig information

Anmälaren påtalade bristfällig information vid neuropsykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det råder osäkerhet om underskriven skrivelse ska inkomma. Kommer överens att avsluta ärendet och att öppna det på nytt om skrivelse inkommer. Ärendet avslutas.

V1711-07404-79
Mätningar utan tidsbokning

En kvinna hade fått komma utan tidsbokning flera gånger till vårdcentralen och kontrollera sitt blodsocker och blodtryck utan att boka tid men nekades en annan gång. Hon fick inga mätningar utan tidsbokning och blev mycket besviken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om att kontakta vårdgivaren om enhetens rutiner och mer information. Ärendet avslutas.

V1711-07436-50
Brister i rutiner kring recept

En vårdcentral har inte tillräckligt hjälpt en vårdnadshavare till ett mindre barn som var i behov av en andningsmask på grund av astma. Det krävdes ett recept för att masken skulle kunna hämtas ut på apotek. Detta recept skrevs inte trots påpekanden från vårdnadshavaren och apoteket. Fyra gånger fick kvinnan besöka apoteket på inrådan av vårdcentralen, utan att få med sig sin mask. Till slut skrev vårdcentralen korrekt recept och barnet har nu fått sin medicin. Anmälaren har under tiden blivit mycket nonchalant och bristande bemött av vårdcentralen. När hon satt i väntrummet överhörde hon hur personal pratade nedlåtande om andra patienter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten gällande vårdcentraler. Ärendet avslutas.

V1711-07442-52
Bristande bemötande

En kvinna som bor på ett kommunalt boende anser att chefen och extrapersonalen är otrevliga mot henne.

Åtgärd: Hänvisar till biståndshandläggare. Ärendet avslutas.

V1711-07461-75
Brister med vård och medicinering

En man upplever sedan flera år brister med vård och medicinering vilket givit honom cancer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om Löf. Anmälaren återkommer till förvaltningen om önskan om fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

V1712-07506-52
Bristande tillgänglighet

En anonym anmälare anser att det är nästintill omöjligt att få kontakt med vården i Stockholms stad och framför allt på Södermalm samt akutmottagningar. Ingen svarar och när man som patient fått löfte om att vården ska återkomma via telefon så blir man inte uppringd. Anmälaren undrar om det brister i ledskapet.

Åtgärd: Anmälan är registrerad för kännedom. Det finns inga kontaktuppgifter till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1712-07555-52
Önskar behandling

En utomlänsbo önskar att få behandling hos en specialist inom Stockholms läns landsting. Han har varit i kontakt med vårdgivaren i Stockholm som gärna tar emot. Betalningsförbindelse från hemlandstinget finns. Problemet ligger hos specialisten i hemlandstinget som fortfarande har remissen som inte lett till någon behandling.

Åtgärd: Hänvisar honom till patientnämnden i hans hemlandsting. Ärendet avslutas.

V1712-07583-74
Ingen återkoppling om utredning

En förälder uppger att de inte har fått någon återkoppling om en neuropsykiatrisk utredning, trots att det var nästan ett år sedan utredningen påbörjades.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har själv kontaktat mottagningen och nu fått en tid. Ärendet avslutas.

V1712-07602-52
Brister i omvårdnaden

En anhörig som vill vara anonym anser att det finns stora brister i vården på ett kommunalt äldreboende. Anmälaren anser att de äldre lider och att sjuksköterskorna håller varandra om ryggen när brister uppdagas. Även bemötande från personalen gentemot de äldre brister.

Åtgärd: Skickar mailet för kännedom till berörd MAS. Ärendet avslutas.

V1712-07615-75
Fel läkemedelsdos

Allmänna förslag till läkare som ordinerar läkemedelsdos till patienter som medicinerar med proppförebyggande läkemedel. Viktigt att inte ordinera samma dos som tidigare då värdet kräver dosjustering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då händelsen är för kännedom till förvaltningen.

V1712-07646-50
Ej lyssnad till

En kvinna har vid besök på akutsjukhus blivit sjuk och personalen har då uppmanat henne att besöka akutmottagningen på samma sjukhus. Kvinnan tillhör ett annat sjukhus och behöver av den anledningen komma dit. Hon anser inte att vården har denna förståelse. Då kvinnan har återkommande besvär kommer denna situation att uppstå igen och hon är angelägen om att de förstår henne.

Åtgärd: Anmälarens skrivelse skickas till vården för kännedom. Ärendet avslutas.

V1712-07673-72
Patientförväxling vid barnakutmottagning

En liten pojke hade haft magsjuka och var uttorkad. Fadern tog honom till en barnakutmottagning där de fick vänta länge på läkarundersökning. Man sa att tillståndet kunde vara så efter magsjuka och familjen ombads åka hem. Fadern tyckte att barnet skulle bli inskrivet, men de fick ett rum på mottagningen istället och pojken skulle lämna urinprov. Nu hade det gått flera timmar och fadern tänkte att pojken kunde kissa hemma och att fadern sedan kunde åka tillbaka och lämna urinprovet. Då sa läkaren att det var oansvarigt av fadern att ta hem pojken i det tillståndet med så högt sänkavärde och hotade med att göra en orosanmälan. Fadern påminde om att läkaren tidigare sagt att tillståndet var ofarligt och att de kunde åka hem samt inget blodprov på sänka genomförts, så fadern och barnet började gå ut ur rummet till utgången. Läkaren sprang då efter dem och ropade framför andra besökare som kunde höra det: "Heter din son inte NN?" varvid mannen svarade att han inte gjorde det. Således hade läkaren röjt sekretessbelagda uppgifter genom förväxling av två barn.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen vill inte att ärendet handläggs på sedvanlig vis genom skriftlig begäran om yttrande utan bara att problemet uppmärksammas i avidentifierad form. I samråd med anmälaren avslutas därmed ärendet i befintligt skick.

V1712-07680-75
Felmedicinerad, avled

En dement man vårdades på ett tillfälligt boende och blev därmed mer orolig. Ansvarig geriatriker höjde dosen av lugnande medicin. Anhöriga varnade och informerade om tidigare negativa reaktioner. Trots det höjdes dosen ytterligare och mannen blev utåtagerande vilket krävde fortsatt vård på psykiatrisk klinik. Nu avslutades proppförebyggande behandling i händelse av att mannen skulle falla och slå i huvudet. Kort därefter fick han en propp i benet och blodförgiftning. Benet amputerades och flera operationer krävdes. På andra benets fot uppkom sår på hälen. Ingen åtgärd för detta hanns med då mannen avled i sviterna av en stroke. För några månader sedan var mannen med på födelsedagskalas och nu denna traumatiska död. Anhöriga önskar ett klargörande av händelsen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då anmälaren önskar fortsatt handläggning vid IVO.

V1712-07715-57
Komplikationer efter felaktig operation av fot

En kvinna genomgick en fotoperation för att korrigera en felställning. Anmälaren menade att ortopeden inte tog hänsyn till en gammal skada vilket innebar komplikationer efter fotoperationen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att anmälaren önskar ekonomisk ersättning, inget annat. Överenskommer att sända kopia av hennes anmälan tillbaks till henne, lämnar också kontaktuppgifter till Löf.

V1712-07757-28
Nya vårdgivardirektiv påverkar patienterna

En kvinna framför synpunkter på förändrat ägarskap av psykiatrisk verksamhet. Hon anser att det kommer att försämra vården för patienterna.

Åtgärd: Anmälaren informerar om att förvaltningen tar emot ärendet för kännedom. Ärendet avslutas.

V1712-07868-52
Nekad journal

En kvinna ville få journalkopior vilket vårdgivaren nekade till.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Om privat vårdgivare nekar så måste man vända sig till tillsynsmyndigheten.

V1712-07893-52
Komplikationer

En kvinna genomgick en näsoperation som lett till komplikationerna. Hon behöver hjälp då hon lider av komplikationerna. Sedan vill hon anmälan läkaren som har brustit.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och Löf (patientförsäkringen). Hänvisar henne till vårdcentralen. Ärendet avslutas.