Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-30

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Specialistvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	68

Avslutat datum: 2025-12-01 - 2025-12-31

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2505-03817** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Kvinna uppav att hennes syn försämrats efter ögonoperation En kvinna som genomgått starroperationer av båda ögonen uppgav att hennes syn försämrats på ena ögat. Patienten har påtalat detta för vårdgivaren och hon har varit på återbesök. Enligt vårdgivaren är allt som det ska men patienten håller inte med. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att patienten opererats efter noggranna, förberedande undersökningar och att resultatet var gott samt som förväntat. Vårdgivaren redogjorde för efterföljande kontakter där patienten uttryckt missnöje med resultatet. Enligt vårdgivaren fick patienten dubbelt så mycket tid som vanligt för att kunna ställa frågor och gå igenom patientjournalen. Vårdgivaren uppgav att patienten fått både muntlig och skriftlig information inför operationen och menade att man varit tillmötesgående och tillgängliga för såväl telefonsamtal som fysiskt möte för extra kontroll. Patienten var inte alls nöjd med svaret och menade att hennes syn fortsatt var försämrad av den operation som gjorts. Ett kompletterande svar inhämtades där läkaren återigen framförde att man ansåg sig ha gjort allt rätt. Vårdgivaren menade också att patienters frågor i vanliga fall brukar tas direkt med vårdgivare, inte via myndigheter. Patienten var inte nöjd med det kompletterande svaret, hon ansåg att läkaren slog ifrån sig och att han var nedlåtande i sin attityd. Patienten skulle fundera över att göra anmälan till IVO. Ärendet hos Patientnämnden avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2509-06911** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nedsatt hörsel efter undersökning En patient genomgick en undersökning på en öron-, näs- och halsmottagning. Patienten upplevde undersökningen som smärtsam och hade efteråt kvarstående besvär i form av nedsatt hörsel. Patienten ifrågasatte hur undersökningen hade utförts och ansåg att vårdpersonalen inte skulle ha genomfört några åtgärder utan patientens samtycke samt att personalen skulle ha informerat om varför undersökningen genomfördes. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs händelseförloppet och att det efter undersökningen uppstod en blödning i hörselgången. Läkaren skrev ut örondroppar för att förebygga infektion. Dropparna, särskilt när hörselgången var svullen, kunde orsaka lockkänsla och tillfällig nedsatt hörsel eftersom de lägger sig som en hinna i hörselgången och på trumhinnan. Att patienten upplevde nedsatt hörsel efter detta bedömdes som normalt och hörseln förväntades bli helt återställd när svullnaden gått ner och dropparna torkat. Detta kunde dock ta flera veckor. Vårdgivaren beklagade att patienten inte hade fått denna information. Sammanfattningsvis angav vårdgivaren att den mätning och den efterföljande undersökning som läkaren genomförde bedömdes som motiverade och korrekta, men att patienten självklart inte skulle ha behövt uppleva smärta. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07518** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Utredning av ögonbesvär ställdes in utan förklaring En man remitterades till en ögonklinik för utredning av ögonbesvär. Han skulle få träffa en ögonläkare och en ortoptist under besöket men av oklar anledning hade ortoptisten ställt in undersökningen hos sig. Mannen fick ingen förklaring till varför besöket hade ställts in, ögonläkaren sa att ortoptisten hade hälsat att hon inte kunde hjälpa mannen. Mannen remitterades inte vidare till annan vårdinrättning för fortsatt utredning. Åtgärd: Svar inhämtades från den medicinskt ledningsansvariga läkaren som höll med om att omhändertagandet inte blev bra skött från verksamhetens sida, vilket han bad om ursäkt för. Han hoppades att mannen hade fått svar på sina frågor i det telefonsamtal de hade haft samma dag som de skriftliga synpunkterna hade skickats från patientnämndens förvaltning. Under samtalet hade de frågor mannen tagit upp skriftligen till patientnämndens förvaltning också diskuterats. Om det skulle visa sig att de mätningar som ortoptisen skulle göra vid kommande besök inte fungerar, kommer mannen att remitteras vidare till specialistsjukhus. Efter att yttrandet översänts till mannen har han inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2512-08859** Kommunikation Samtycke	Önskar inte att studenter deltar i hennes vård En kvinna är inskriven vid en ortopedisk klinik. Hon är mycket svårstucken vid blodprovstagning och önskar inte att studenter ska försöka ta prover på henne. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Informeras om att hon kan framföra önskemålet till vårdpersonalen så att de kan ta hänsyn till detta fortsättningsvis.
Telefon **Specialistvård** **V2512-08948** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Kallad till en klinik men når ej fram En kvinna fick en kallelse till ett läkarbesök utan att hon förstod varför. Ingen hade informerat henne om att remiss skulle skrivas och det var länge sedan hon sist sökte vård. Kvinnan ringde då till kliniken men det gick inte att komma fram. Åtgärd: Förvaltningen ringde till verksamhetschefen och förmedlade kontakt. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09081** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande av specialistläkare En kvinna upplevde ett besök hos en specialistläkare som stressigt vilket ledde till bristande bemötande och ofullständig hjälp för sina ögonbesvär. Hon skulle luta huvudet mot en apparatur för undersökning, men stolen hon satt på hade hjul och hon rullade bakåt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09116** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Kvinna som genomgick gynekologiskt ingrepp drabbades av perforerad livmoder. En kvinna som genomgick medicinsk abort drabbades av komplikationer. Trots två medicinska behandlingar behövde hon genomgå en skrapning. Vid detta ingrepp orsakade behandlingen ett hål i livmodern. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Specialistvård** **V2512-09133** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fått höra att hen kommer nekas remiss för inneliggande rehabilitering efter operation En person har fått en operationstid vid en ortopedklinik. Hen har flera somatiska sjukdomar och skador och har efter tidigare operationer fått rehabilitering på sjukhus. Personal vid ortopedkliniken, där ingreppet ska ske, har informerat patienten att hen inte kommer få remiss till rehabiliteringsklinik utan ska skrivas ut dagen efter operationen, vilket har skapat oro. Personen upplevde att personalen hade en hård ton under telefonsamtalet och upplevde sig inte bra bemött. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09136** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Upplevt sig bristfälligt omhändertagen på geriatrisk avdelning En kvinna blev remitterad från en akutmottagning till en geriatrisk avdelning för vård och omvårdnad efter ett fall. Hon upplevde sig inte bra bemött eller omhändertagen. Patienten kände att de tappade bort att hon var sjuk och fokuserade på fel saker, vilket gjorde att hon inte fick någon återhämtning. När kvinnan kom hem hade ingen planering gjorts från sjukhuset utan hon fick ombesörja detta själv. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09167** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Specialist nekade behandling, utredning och skrev felaktigheter i journaler En kvinna fick inte behandling och blev inte ordentligt utredd trots att hennes värden gällande hormonnivåer låg utanför referensramen. Kvinnan såg också felaktigheter i journalen och misstänkte att det i sin tur låg till grund för att hon nekades besök hos andra specialistkliniker. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har varit i kontakt med vårdgivaren i våras. Jag hälsar att patientnämnden inte inhämtar svar om hon redan fått ett svar från vårdgivaren, men gärna registrerar för kännedom, för statistik och politikers kännedom.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09431** Ekonomi Patientavgifter	Kvinna nekades subventionerad vård på gynekologisk mottagning Kvinna nekades subventionerad vård på gynekologisk mottagning då hon inte kunde uppvisa ett LMA-kort. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2512-09478** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Faktura för uteblivet besök trots avbokning på telefonsvarare En person som hade en tid bokad på en öron- näsa- halsmottagning ringde och spelade in ett meddelande om avbokning mer än 24 timmar innan den bokade tiden. Trots detta fick hen en faktura för besöket. Hen önskar pengarna tillbaka för fakturan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan skickas hem till patienten.

Skrivelse **Specialistvård** **V2507-05158** Kommunikation Information Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristfällig information och uppföljning i samband med handoperation En kvinna opererades för smärta i handen vid en ortopedisk specialistmottagning. Efter operationen uppstod komplikationer. Patienten upplever att hon inte fick tillräcklig information om riskerna med en misslyckad operation, och att den information hon fick inför beslutet om operationen var mycket bristfällig. Hon anser också att uppföljningen efter ingreppet varit otillräcklig, vilket kan ha bidragit till hennes kvarstående besvär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs händelseförloppet och att de alltid strävar efter att patienterna ska vara välinformerade inför både operation och även när de inte ska opereras. Patienten får både skriftlig och muntlig information, och det är ansvarig kirurg som ska säkerställa att informationen är tydlig och att patienten kan medverka och påverka beslutsvägarna. Vårdgivaren menade att patienten troligen hade utvecklat sina nuvarande besvär oavsett om behandlingen fortsatt varit konservativ eller om operation genomförts. De beklagar att patienten inte upplevt att hon fått tillräcklig information. Det är svårt att i efterhand avgöra exakt vilken information som gavs, men enligt erfarenhet är den aktuella läkaren normalt mycket noggrann med information inför större ingrepp, särskilt när risken för utebliven förbättring är stor. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2509-06784** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Utdragen hantering kring åtgärd En äldre kvinna remitterades från vårdcentralen till hudspecialist på grund av en förändring i ansiktet. Patienten opererades för en typ av hudcancer för några år sedan. På specialistmottagningen var besöket endast några minuter kort och patienten fick veta av läkaren att hon skulle remitteras till annan specialistmottagning för åtgärd istället, hon fick ingen ytterligare information. Patienten har därefter skickats vidare igen och väntar på ett första besök vid verksamhet på akutsjukhus. Hon menar att tiden bara går, att det blivit en lång utdragen kedja av vårdkontakter utan att hon fått hjälp att åtgärda hudförändringen som växer. Hon misstänker att hon utsätts för diskriminering på grund av sin ålder. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, den första specialistmottagningen, som tackade för att patienten delade med sig av sin upplevelse och som förstod att det kunde vara både frustrerande och oroande när processen tar tid. Vid patientens nybesök bedömdes förändringen till en viss storlek, enligt nationella riktlinjer remitteras hudförändringar av den storleken till plastikkirurgisk mottagning för åtgärd, då de hanterar större kirurgiska ingrepp och kan säkerställa bästa möjliga resultat. Vårdgivaren såg att dess medicinska handläggning följt gällande riktlinjer, men beklagade om informationen inte var tillräckligt tydlig och om hon upplevde otrygghet eller osäkerhet under processen. Vårdgivaren tog med sig patientens synpunkter för att kunna förbättra sitt bemötande och kommunikationen framåt. Den ville också bemöta patientens upplevelse av att det fanns inslag av åldersdiskriminering. Det var mycket tråkigt att hon fått den känslan, det var självklart aldrig vårdgivarens avsikt att någon ska känna sig särbehandlad utifrån ålder eller någon annan faktor. Vårdgivaren hoppades att patienten skulle få en fortsatt trygg och smidig vårdprocess hos plastikkirurgin. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07445** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Resultat Resultat	Kvinna fick bristfällig information om komplikation efter operation i ryggen En kvinna genomgick planerad operation i ryggraden på en specialistklinik. När hon vaknade upp ur narkosen informerades patienten om att det uppstått en mindre komplikation under operationen, man hade råkat skrapa hinnan för ryggmärgsvätskan. Patienten förstod inte vad detta innebar utan var nöjd med att skrivas ut efter 24 timmar. Det är den tidsram som gäller efter komplikationsfria ingrepp. Fyra dagar senare hade patienten extrem huvudvärk och svår yrsel, anhöriga ringde ambulans och patienten togs till akutsjukhus. Dagen därpå beslutades att patienten skulle genomgå nytt ingrepp på den ursprungliga specialistkliniken. Efter den operationen informerades patienten om att det förra ingreppet orsakat flera punktioner på hinnan för ryggmärgsvätskan. Patienten påtalade att det, med tanke på komplikationerna, var fel att skicka hem henne efter 24 timmar. Patienten ansåg också att hon borde ha fått mer information om vad ett läckage av ryggmärgsvätska innebar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att de följt rutiner och riktlinjer och att de komplikationer som patienten drabbats av är kända och förekommer i några procent av de operationer som görs. Enligt vårdgivaren kunde de inte ta emot patienten när hon försämrades under en helg, men övertog patienten och ansvaret från det akutsjukhus hon kommit till. Vårdgivaren menade att de helat tiden försöker se över patientens behov av vård och om patienten behöver längre vårdtid så har de möjlighet att ta hand om patienten själva eller på andra enheter som de samarbetar med. Vårdgivaren uppgav att de tog till sig patientens synpunkter och upplevelser för att förbättra vården för framtida patienter. Vårdgivaren beklagade det inträffade. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07533** Kommunikation Information Resultat Resultat	Informerades inte om förutsättningar inför operation En kvinna besökte en specialistmottagning på grund av ögonbesvär där läkaren diskuterade fortsatta åtgärder. Vid det första mötet gavs inte adekvat information om patientens förutsättningar för olika behandlingar, utan först i efterhand kunde kvinnan läsa i journalen att det förelåg tveksamheter. Kvinnan genomgick därefter en operation som hon har betydande besvär efter. Patienten menar att om hon fått rätt information från början hade hon kunnat fatta ett annat beslut. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att operationen var medicinskt motiverad och är den enda behandling som finns mot grå starr. Ibland kan ökade besvär av torrhet uppstå under en övergående period, oavsett typ av lins. Det görs alltid en individuell bedömning inför operation. För tillfället behöver patienten avvakta ytterligare åtgärder, men är välkommen till vårdgivaren för fortsatt uppföljning hos läkare. Det beklagades att patienten inte fick tydlig och direkt information. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten tackades för de framförda synpunkterna. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten framhöll där att läkaren borde ha informerat om de tveksamheter inför operation som antecknades i journalen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2512-08976** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	En ortoped opererade en tå mot patientens vilja En kvinna skulle få sin ena tå opererad. När hon kom till kliniken villkorade ortopeden att han skulle få operera två tår eller ingen alls. Kvinna som rest från annan region blev överrumplad och stressad över villkoret och accepterade att han opererade båda tårna. Dock fick hon efteråt problem med den tå hon egentligen inte hade några besvär med och blev sen tvungen att operera om den på nytt. Hon var kritisk till att läkaren opererade en tå hon inte hade problem med och att operationen villkorades på det sättet. Hon hade också synpunkter på hans bemötande. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då verksamheten upphört. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2512-09425** Resultat Resultat	Nerv och senskada efter ortopedisk operation En kvinna genomgick en fotoperation på en specialistmottagning. Efter operationen hade hon besvär med bland annat smärta och känsel- samt funktionsbortfall i foten. Senare, via en annan vårdgivare, konstaterades att en nerv och en sena var av och patienten behövde gå igenom en omfattande operation där de försökte rekonstruera och laga det som skadades vid operationstillfället. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07364** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven återkoppling efter provtagning En man besökte en specialistklinik och lämnade prover. Trots att det gått lång tid har inte läkaren återkopplat. Mannen ifrågasätter även den bedömning och behandling som erbjudits. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren gått igenom händelseförloppet och bekräftar att utredning och planerad behandling följt gällande nationella riktlinjer. Vid första besöket togs odling för att utesluta bakteriell infektion. Därefter planerades behandling med salva samt ett vävnadsprov för vidare utredning, vilket patienten valde att avstå från. Remiss för utredning skickades, och patienten erbjöds även ytterligare en remiss, vilken patienten tackade nej till. Vid patientens senaste besök uppstod en situation där patientens bemötande upplevdes hotfullt, varför beslut togs om att avsluta vårdkontakten. Patienten kan vid behov vända sig till annan vårdgivare för fortsatt bedömning och behandling. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2512-09064** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Ej informerad om möjligheten till regionfinansierade hörapparater vid besök i hörselrehabilitering En äldre kvinna med grav synnedsättning och nedsatt hörsel bokade tid med ledsagare på en mottagning inom primär hörselrehabilitering. Hon fick prova en hörapparat under 30 dagar, vilket fungerade mycket bra, men informerades därefter om att kostnaden skulle bli 15 000 kronor. En anhörig ansåg att detta var orimligt och tog reda på att kvinnan hade rätt till att låna hörapparater kostnadsfritt via regionen – information som inte hade lämnats vid besöket. När detta påtalades uppgav mottagningen att audionomen kvinnan träffat enbart tog emot privata kunder. Hon erbjöds ny tid hos en audionom som arbetar med regionfinansierade hjälpmedel, men denna tid var först tillgänglig flera månader senare. Anhörig ifrågasätter hur det kan vara möjligt att en mottagning med avtal med regionen inte tydligt informerar om rätten till regionfinansierade alternativ och menar att äldre personer inte ska behöva ta lån eller betala stora summor utan att få information om kostnadsfria alternativ. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Specialistvård** **V2510-07687** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Vårdskada En kvinna har gjort en operation och fått en vårdskada. Hon önskar göra om operationen. Anmälan har skickats till patientförsäkringen (LÖF). Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
E-post **Specialistvård** **V2511-08688** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Fick besvär att läkemedelsbehandling En patient fick ett läkemedel utskrivet vid en specialistmottagning. Först ett år efteråt förstod patienten att läkemedlet påverkat hens syn och arbetsförmåga negativt. Patienten anser att kliniken bör ta ansvar för den skada och de konsekvenser som den felaktiga behandlingen har orsakat. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2507-05219** Kommunikation Bemötande	Onödig kommentar från läkare skapade ångest En kvinna sökte specialistvård fick och en diagnos. Bemötandet från läkaren väckte stark ångest hos henne. Hon vill inte att någon annan patient ska behöva uppleva detta. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför att det är jättetråkigt att patienten upplevde det som vårdgivaren sa som kränkande och oprofessionellt. Avsikten var att betona för patienten positiva faktorer och ge lugnande besked, att patienten hade bättre möjligheter till att botas med behandling respektive eventuell kommande åtgärd. Vårdgivaren försökte professionellt och i detalj förklara för patienten det tillstånd som patienten hade drabbats av samt att den har bättre prognos hos personer med den kroppskonstitution som patienten hade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2508-05900** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fick p-piller utskrivet mot sin vilja av gynekologmottagning En kvinna besökte för några år sedan på en gynekologmottagning på grund av blödningsproblem. Kvinnan menar att hon fick p-piller utskrivet av gynekologen mot sin vilja. Hon lider av migrän och menar då att det kan leda till allvarliga besvär om hon använder p-piller. Kvinnan uppgav att gynekologen aldrig frågade henne om hon till exempel hade migrän. Hon menar att detta påverkar henne än idag både fysiskt och psykiskt. Kvinnan hade även synpunkter på varför gynekologen dokumenterade i hennes journal att hon bar slöja, vilket kvinnan anser är oväsentlig information. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och redogjorde för det hela. De uppgav att det inte framgick till gynekologen att kvinnan led av migrän, men de framförde vidare att kvinnan nu inte har någon risk att drabbas av biverkningar, då de försvinner några dagar efter att man upphört med p-piller, vilket kvinnan gjort. Vårdgivaren framförde att de ska se över rutinen i det formulär som lämnas ut till patienter inför besök då det inte är lätt för den som söker vård att veta vilken information gynekologen är i behov av. Efter att yttrande översänts återkopplade kvinnan att inte alla frågor var besvarade. Kompletterade yttrande inhämtades där vårdgivaren uppgav att vederbörande läkare uppgav att det är oväsentligt att journalföra om en kvinna bär slöja men att det skrevs då gynekologen inte såg ordentligt om kvinnan var behårad i ansiktet under slöjan, vilket var viktigt att veta. Kvinnan har efter att kompletterande yttrande inte hört av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-05909** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Plågsam undersökning, personalen var nedlåtande Patienten besökte specialistmottagning inom urologi. En undersökning, cystoskopi, skulle genomföras. Inför denna undersökning gav patienten till läkare och sjuksköterska information om sin känslighet för liknande undersökningar och bad om att få extra bedövningsmedel. Läkaren nekade patienten detta. Undersökningen genomfördes utan att den begränsade mängden bedövningsmedel hunnit verka. Intensiv smärta uppstod. Patienten upplevde att han bemöttes med nedlåtande attityd när han uttryckte smärtan. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren inte följt gällande rutiner när det gäller hantering av smärta och lokalbedövning. Berörd personal blev vidtalad om ärendet i förbättringssyfte. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06346** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Ställde sig frågande till patientavgift och uppföljning av behandlingsrekommendation En patient bokade en tid hos en fysioterapeut på grund av ryggbesvär. Efter undersökningen fick patienten information om specifika övningar, som skulle skickas via e-post. Trots påminnelser fick patienten aldrig något mejl med övningarna. Fysioterapeuten rekommenderade också att följa vissa konton på sociala medier där övningar visas. Patienten upplevde att det var tråkigt att behöva betala patientavgift utan att egentligen ha fått någon hjälp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren, som beklagade att återkopplingen och de utlovade övningarna blev försenade. När det gällde de övningar på sociala medier som vårdgivaren rekommenderade förklarade de att filmklippen är inspelade av legitimerade fysioterapeuter och att instruktionerna är pedagogiskt utformade. Vårdgivaren uppger att de tar till sig patientens synpunkter och att patientavgiften kommer att återbetalas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2509-06392** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfällig förståelse och utebliven utredning En kvinna med neuropsykiatriskt besvär och stora svårigheter med att påbörja och slutföra aktiviteter skulle genomgå psykologiska tester som krävde flera timmars koncentration hos en läkare vid en barn- och ungdomsmottagning. Hon uttryckte sin oro för test genomgången, men läkaren struntade i hennes synpunkter och sa att hon måste göra testen. För att skjuta upp testmomentet missade hon några planerade besök vilket ledde till att hon inte fick någon diagnos och behandling för sina besvär. Hon fick därefter betala till en privat mottagning för att genomgå testen och därefter fick hon medicinering som hjälpte henne till en bättre livssituation. Hon är kritisk till den oprofessionella läkaren som inte tog hänsyn till hennes besvär samt önskar att få stöd inom den offentliga vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Man beklagade att besöket upplevts negativt och enligt chef var det självklart att man ska uttrycka sig väl, vilket kommer att tas med och ska diskuteras vidare i medarbetargruppen. För att göra en komplett utredning ingår det alltid utvecklingsbedömning men anpassningar ska göras för att testerna ska kunna utföras utifrån patientens behov så som exempelvis extra mycket pausar. Vårdgivaren rekommenderade inte att utesluta moment eftersom det då fanns en risk för att bedömningen kunde bli osäker och otillräcklig. Då kvinnan därefter tagit del av yttrandet och inte hade något ytterligare att tillägga, avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06493** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Otillräcklig undersökning av hudproblem Patienten besökte specialistmottagning, hudmottagning. Läkaren som patienten först träffade uppgav att patienten skulle införskaffa krämer. Patienten förklarade att hon redan prövat krämer utan att nå positivt resultat. En annan läkare anlände till besöksrummet och denne läkare bedömde att det förelåg behov av undersökning, provtagning skulle kunna visa vilken typ av svamp patienten led av. Patienten bokades in för läkartid hos denne läkare. Men tiden avbokades senare av vårdgivaren. Patienten bokades in för läkartid hos annan läkare. Denne läkare genomförde en ofullständig undersökning, enligt patienten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren erbjöd patienten kontakt med ny läkare som skulle ställa diagnos och ordinera behandling. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-06535** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i information, remittering och uppföljning En flicka har sned rygg och är inskriven vid en specialistmottagning avsedd för både barn och vuxna. Det är alltid svårt att kontakta mottagningen, läkaren remitterade flickan till en röntgenklinik som inte röntgar barn och de ger felaktig och missvisande information. Föräldrarna hade tagit ledigt från jobbet en tredje gång för att följa med till ett vårdbesök enbart för att få information om att återkopplingen kommer att ske från ett akutsjukhus. Modern anser att tillgängligheten, kommunikationsbristerna och uppföljningen är ineffektiv för både vuxna och barn. Modern anser att vårdgivaren måste digitalisera och automatisera hela vårdkedjan från att boka tid, besök, till remittering, återkoppling samt behandling. Inget ska behöva vara patientens eller anhörigas ansvar. Om läkaren bestämmer att patienten ska röntgas då ska verksamheten också ta ansvar för att följa upp detta anser modern. Läkaren var dessutom otrevlig. Åtgärd: I inhämtat svar beskrev specialistläkaren att flickan hade kommit på nybesök tillsammans med sin farmor via remiss. Undersökningen av ryggen föranledde en röntgenremiss för utredning. Farmodern hade fått noggrann information både muntligt och skriftligt att föräldrarna skulle höra sig till mottagningen och boka tid för uppföljning efter röntgen. Patienten hade kallats men uteblivit från undersökningen. En ny remiss hade skickat ett par månader senare och då avböjde röntgenmottagningen remissen på grund av patientens låga ålder, detta hade inte gjorts tidigare. En tredje remiss skickades till ett barnsjukhus men kallelse dröjde. Modern hörde sedan av sig till mottagningen och efterfrågade tid för röntgenundersökning. Specialistläkaren svarade med ett brev att de inte kunde påverka tiden och informerade ånyo om att föräldrarna måste höra av sig till mottagningen för att boka tid för uppföljning när flickan väl var röntgad. Föräldrarna bokade aldrig en tid för uppföljning och till slut bokades flickan och fick en kallelse för detta. Föräldrarna informerades om röntgensvaret och det bedömdes att hon behövde komma till specialistläkare på barnakutsjukhus för fortsatt omhändertagande. Remiss hade skickats dit samma dag. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06539** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Symtom togs inte på allvar i samband med fertilitetsbehandling En kvinna upplevde allvarliga brister i vården i samband med fertilitetsbehandling hos flera vårdgivare. Efter första försöket till provrörsbefruktning hos denna vårdgivare fick kvinnan vissa symtom som därefter kvarstod. Vårdgivaren förklarade att symtomen var normala eller stressrelaterade, ingen vidare utredning utfördes. Hon besökte flera vårdgivare och sökte även privat. Kvinnan anser att hennes symtom ignorerades och att hon själv därefter fick bekosta fertilitetsbehandlingarna. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten är missnöjd med vården hos dem. I svaret beskrevs det medicinska händelseförloppet vid behandlingarna samt symtom som behandlingarna kan ge, som, enligt vårdgivaren, inte är ett skäl att avbryta behandlingen. Antibiotika har givits i förebyggande syfte, i samband med ägguttag, enligt vårdgivarens riktlinjer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06621** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikation efter kejsarsnitt En kvinna genomgick ett akut kejsarsnitt. Hon fick därefter kraftig smärta i buken och en ytterligare operation fick genomföras. Enligt läkarna berodde detta på slarv i samband med kejsarsnittet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att den komplikation som drabbade patienten i samband med ett akut kejsarsnitt är en ovanlig men känd komplikation. Det är en liten risk att detta inträffar om en patient har en infektion eller högt BMI. Det går inte av journalen att förstå om opererande läkare var stressad i samband med kejsarsnittet, läkaren har fått återkoppling kring det inträffade. Patient med partner har haft flera samtal och vårdgivaren hoppas att de har fått svar på sina frågor och fått det stöd de behöver för att bearbeta händelsen. I annat fall är de välkomna att ta kontakt med vårdgivaren. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2509-06893** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristande teknik vid borttagande av hudförändring En man opererade bort en hudförändring på sin handled men det visade sig att man inte lyckats få tillräckligt med marginal då det fortfarande fanns cancerceller kvar. Mannen erbjöds ny operation men ville ha en annan mer avancerad operation. Han ifrågasätter varför han inte kunde ha fått den eftersom det är en säkrare metod. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beskriver vårdförloppet. Den operation som patienten önskat kallas för Mohs kirurgi och är ett speciellt och ovanligt operationsförfarande som bara utförs på specialklinik med tillgång till patologiavdelning för akut undersökning av operationspreparatet direkt. I Region Stockholm finns det bara på ett akutsjukhus och på en konferens beslutades att patienten inte var en kandidat för Mohs kirurgi. Patienten informerades muntligt av läkare om detta i anslutning till konferensen. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06897** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Läkare orsakade smärta genom brysk undersökning En man uppsökte en ortopedklinik på grund av en vätskefylld knöl på handen. Under undersökningen tog läkaren ett hårt grepp runt mannens handled och tryckte kraftigt med tummarna över knölen. Mannen upplevde stark smärta och sa ifrån högt. Läkaren lämnade därefter rummet utan förklaring, men återkom senare med ett sjukintyg och besked om att en remiss skrivits för kirurgi på ett akutsjukhus. Efter undersökningen blev handen mer svullen och mannen har därefter haft svårigheter att röra den. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framkommer att tillståndet var svårbedömt, om besvären berodde på en ligamentskada eller ett djupt liggande ganglion. En professor i tumörortopedi träffade patienten för att avgöra vad som utgjorde problemet och det var på grund av detta som handleden och gangliet palperades så noggrant. De har efter detta fall betonat för personal om vikten av en ännu tydligare information till patienter när de undersöker inför bedömningar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06924** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Felaktig bedömning på gynmottagning, ledde till sjukhusvård En kvinna besökte en gynmottagning två gånger med en tids mellanrum på grund av kraftig buksmärta. Ingen av gångerna syntes något avvikande vid ultraljudsundersökning. Kvinnan behövde till slut uppsöka en gynakutmottagning där det uppdagades en cysta som orsakade smärtan och hon behövde flera dagars sjukhusvård. Hon uppgav att hon inte kan förstå varför hon inte blev hörd och lyssnad på av gynmottagningen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna. De uppgav att en internutredning av händelsen kommer att utföras. Vårdgivaren framförde även att de haft direktkontakt med kvinnan gällande händelsen. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06976** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick ingen förklaring eller vidare undersökning trots symtom En kvinna hade en pågående fertilitetsbehandling men sökte specialistvård på grund av blödningar och oro för att dessa skulle påverka behandlingen. Vid undersökning kunde ingen orsak hittas till blödningarna och ingen vidare undersökning gjordes. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att behandlingarna inte fallit väl ut. Vid patientens akuta besök kunde ingen förklaring hittas till blödningarna, inte heller tecken på någon annan orsak. Därför fanns det vid detta besök inte anledning till någon ytterligare utredning. Vårdgivaren förutsatte att man från den behandlande fertilitetsmottagningen följde upp vid misstanke på behandlingsbar orsak som kan påverka provrörsbefruktningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2509-07062** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Kände sig inte lyssnad till på gynekologmottagning En kvinna upplevde att hon inte kände sig lyssnad till och blev inte tagen på allvar av en gynekolog på en gynekologmottagning. Hon kände sig respektlöst bemött och var väldigt ledsen när hon lämnade mottagningen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade kvinnans upplevelse av besöket. Vidare uppgav vårdgivaren att då ingen gynekologiskt avvikande hittades så rekommenderades kvinnan till kontakt med sin vårdcentral för sina besvär, men att hon gärna få komma på ett besök igen för att gå igenom det hela. Kvinna har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-07077** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Felaktig bedömning fördröjde diagnos och behandling av blodcancersjukdom hos liten pojke Ett barn hade återkommande episoder med magont och feber. Vid ett besök på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) uttryckte föräldrarna oro för blodcancersjukdom då pojken hade låga blodvärden, men detta avfärdades av läkaren. Ett nytt besök bokades in om tre månader. Pojken hade fortsatta besvär med feber och magont och föräldrarna sökte vård på nytt på samma BUMM. En annan läkare remitterade pojken till en barnakutmottagning där utredning påbörjades och det visade sig att pojken hade en blodcancersjukdom som krävde akut behandling. Om föräldrarna skulle ha lyssnat till den förste läkaren skulle livsavgörande behandling kanske ha varit försent att ge till pojken. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att familjen hade upplevt besöket hos vårdgivaren som negativt. Hon försäkrade att de hade tagit synpunkterna på största allvar. Verksamhetschefen hade tillsammans med den medicinskt ledningsansvariga läkaren gått igenom ärendet och tagit del av journaluppgifterna. Vid läkarbesöket ordinerades en blodbristutredning. I efterhand konstaterades att det hade varit värdefullt att komplettera med ytterligare ett blodprov. Utifrån pojkens sjukdomshistoria med återkommande infektioner och misstänkt lågt intag av järnrika livsmedel, var det dock relevant att misstänka blodbrist relaterad till kost och infektion. Detta låg till grund för beslutet att gå vidare med blodbristutredningen. Vid tidpunkten för besöket fanns därför inga tecken som gav misstanke om cancersjukdom. Det fanns heller ingen beskrivning av skelettsmärtor eller ökad trötthet. Den informationen framkom först i samband med remissvaret från det akuta besöket på barnsjukhuset. Vårdgivaren kunde inte se att det fanns någon planerad uppföljning efter tre månader. Enligt verksamhetens rutin läggs patienter som behöver följas upp på en intern väntelista för att säkerställa uppföljning. Den ansvariga läkare hade, enligt journalanteckning, försökt nå familjen för att diskutera tidpunkt för fortsatt uppföljning. Vårdgivaren tackade för att föräldrarna hade delat med sig av synpunkterna. Återkopplingen är viktig för arbetet med att ständigt utveckla verksamheten. Föräldrarna hälsades välkomna att höra av sig om de önskade prata vidare om ärendet eller hade ytterligare frågor. Då ombudet, efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-07083** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Resultat	Ofullständig journal och ej lyckat resultat efter operation Patienten genomgick operation vid specialistmottagning. Efter operationen informerades patienten om att hon under operationen drabbades av hjärtstillestånd. Men detta omnämndes inte i journalen. Operationens resultat blev inte lyckat, patienten kom att lida av kotglidning och stora smärtor. Patienten fick genomgå en steloperation sju månader senare. Inför denna operation genomfördes en hjärtundersökning, EKG, med anledning av patientens tidigare hjärtstopp. Inte heller denna undersökning omnämndes i journalen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten drabbades av ett så kallad asystoli, ett hjärtstopp, under operationen. Det gick inte att registrera hjärtslag under nio sekunder. Detta hjärtstopp journalfördes, dock har kirurgen inte kommenterat detta hjärtstopp i operationsberättelsen vilket kirurgen borde ha gjort. Även undersökningen via EKG borde ha kommenterats inför den uppföljande operationen. Av yttrandet framgick att patienten inte fått tillräcklig information om det inträffade. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-07099** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Försenad cancerdiagnos En kvinna som tidigare hade cancer och som stod under regelbunden kontroll blev inte kallad under ett helt år. Hon fick själv höra av sig och det var svårt att få tid. När hon kom på läkarbesök sade läkaren att hon såg något och kvinnan skickades på magnetröntgen och biopsi. Ingen berättade något. Sedan fick hon genomgå en datortomografi utan att få information. Plötsligt kom en kallelse från operation då hon fått återfall och det blev en stor operation med bestående men. Kvinnan menar att om läkaren hade kallat henne i tid hade det inte blivit så stort. Kvinnan har tidigare bett om blodprover och röntgenundersökningar men bara fått göra gynekologisk undersökning. Kvinnan menar att läkaren också hade kunnat hålla henne löpande informerad om vad som skulle ske. Kvinnan önskar ersättning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som skriver att en avvikelse är gjord och det är även anmält som en Lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. Man har nu ändrat rutinerna vad gäller bokning av återbesök och förtydliganden för patienter om hur uppföljningarna förväntas ske. Man beklagar att det blev en miss i kallelsen och därmed fördröjning av diagnostik. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07141** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos gjorde att kvinna gick i förtidspension i onödan En kvinna sökte vård för besvär med sitt knä. fick en diagnos ena året och gick i förtidspension året efter på grund av smärtan. Ett år efter pensioneringen kontaktades en läkare som gjorde en annan bedömning utifrån de tidigare röntgenbilderna och konstaterade att besvären berodde på en lös knäprotes, och kvinna opererades. Kvinnan ansåg att om hon fått rätt diagnos från början hade hon inte behövt sluta arbeta i förtid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs knä- och höftbesvär, anledning till kontakt och bedömning och behandling. Man kunde se att det fanns en proteslossning i höger knät, och samtidigt artros i vänster höft. Rekommendationen blev att först operera höften för att därefter se om besvären i knät förbättrades. När det inte gjorde det så valde man att operera även knät. Vårdgivaren beskrev att oavsett om man gjort knät först och höften sen hade resultatet varit detsamma. De ska framöver förbättra sin information och förtydligande kring risker och vinster för att förstå konsekvenserna av kirurgiska ingrepp och postoperativa behandlingar. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Där beskrevs att de inte kom överens om det som beskrevs i yttrandet. Att hon fick information om höftoperation och när hon frågade om röntgensvar på knät, för tredje gången, avfärdade han henne med att knät var överbelastat. Det var den enda informationen hon fick. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07195** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevlig ton och hot om orosanmälan hos ögonläkare En flicka var hos ögonläkare med sin dotter, fadern var med i telefonluren. Flickan ordinerades ögondroppar och fadern ställde frågor. Läkaren blev då sur och otrevlig så fadern påpekade att han inte accepterade den otrevliga tonen. Fadern anser att läkaren agerade med härskarteknik då hon inte gillade att det ställdes frågor. Till slut sa läkaren att hon skulle orosanmäla flickan till socialtjänsten om hon inte får sina ögondroppar. Fadern anser att en läkare inte ska komma med sådana hot eller agera med ett otrevligt sätt och överlägsen ton mot patienter och anhöriga. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades de missförstånd och kommunikationsproblem som hade uppstått i samband med läkarbesöket. Att kommunicera via telefon med fader under besökets gång gjorde inte kommunikationen lättare. Läkaren hade förklarat vid läkarbesöket att det är viktigt för patienter med ögonsjukdomen som flickan har att få adekvat behandling för att undvika hornhinneskador. Eftersom fadern hade framfört i telefonsamtalet att han gärna fortsätter vården hos läkaren så var uppföljningsbesök redan schemalagda. Då fadern efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07256** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Patient nekades recept på läkemedel som är godkänt i Sverige men inte i aktuell region En man med långvariga problem i hals och mage uppgav att han nekades en tänkbar läkemedelsbehandling eftersom läkemedlet inte är godkänt i den region där han bor. Läkemedlet är godkänt av läkemedelsverket och det skrivs ut i nio regioner i Sverige. Patienten upplever att han är missgynnad och diskriminerad med anledning av var han bor. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patientens besvär kvarstod och att han inte fått någon behandling som hjälpt. Vårdgivaren beskrev den vård som patienten tidigare hade fått. När patienten återigen kontaktade vårdgivaren med önskemål om ett specifikt hjälpmedel nekades han detta med hänvisning till gällande riktlinjer i region Stockholm. Vårdgivaren uppgav att de arbetade på uppdrag av region Stockholm och att det inte hade någon möjlighet att frångå riktlinjerna från regionen. Vårdgivaren informerade om att patienten kunde vända sig till hälso.- och sjukvårdsförvaltningen i Stockholm om han vill ifrågasätta regionens beslut. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07295** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Kvinna missnöjd med ärr efter borttagande av talgkörtelcysta En kvinna genomgick ett ingrepp för att ta bort en talgkörtelcysta. Enligt henne hade läkaren innan ingreppet sagt att det inte skulle bli något ärr, men ett stygn lossnade och ett ärr uppstod. Hon upplevde att hon inte fick någon vägledning om behandling av ärret, förutom rådet att undvika solen. Kvinnan ifrågasätter detta då hon menar att det finns salvor som kan förbättra ärrbildning. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det blivit en missuppfattning mellan patienten och kirurgen då det inte går att utföra en operation utan att det blir ärr. Däremot blev ärret något större än planerat då ett stygn lossnat och att en liten bit av cystan funnits kvar, något som är vanligt vid denna typ av operationer enligt vårdgivaren. Gällande ärrbehandling uppger vårdgivaren att salvor inte är något som rekommenderas för ärr på ryggen. Vårdgivaren erbjuder patienten att kontakta dem för en ny bedömning och suturering av ärret, med risk för att ärret då kan bli något längre men inte lika brett. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07339** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information	Avbrutet besök hos arbetsterapeut och oklar hantering av återbetalning En kvinna hade ett bokat besök hos en arbetsterapeut som avbröts efter cirka femton minuter på grund av terapeutens personliga skäl, trots att besöket var planerat att pågå i en timme. Hon önskade få tillbaka avgiften för besöket men upplevde att hon fick otydliga besked om hur en återbetalning skulle hanteras. Enligt kvinnan kontaktade arbetsterapeuten verksamhetschefen, men hon fick inget besked om huruvida återbetalning skulle ske eller hur den i så fall skulle genomföras. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framgick att vårdgivaren hade för avsikt att återbetala avgiften, men av oklar anledning hade informationen inte förts vidare till patienten av receptionen, som fått i uppgift att kontakta patienten. Vårdgivaren erbjuder att betala tillbaka avgiften för besöket. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2510-07343** Kommunikation Delaktig	En läkare kommenterade upprepat ett barn vikt trots att föräldern bad honom att inte göra det En mamma var på läkarbesök med sitt skolbarn för att be om ett intyg för specialkost. Läkaren kommenterade barnets vikt, trots att mamma avbröt och inte ville diskutera det inför barnet. Läkaren fortsatte ett par gånger till att prata om viktkurvan, och ansåg att dottern på grund av sin vikt inte behövde specialkost i skolan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att besöket på mottagningen upplevdes som en negativ erfarenhet. När det gäller begäran om specialkost är de bundna av Socialstyrelsens riktlinjer, som anger att specialkost endast kan beviljas vid en specifik diagnos, nedsatt funktionsförmåga eller neuropsykiatrisk diagnos. I svaret bifogades de officiella riktlinjerna, ett dokument på sju sidor. Gällande synpunkterna på bemötandet och samtalet om vikt, beskrevs att det ökade problemet i samhället med övervikt hos barn gör att de anser det viktigt att behandla det inom verksamheten. Samtidigt är det ett känsligt ämne där framgången ofta beror på motivation och samarbete mellan föräldrar och barn. Samtalet verkar inte ha upplevts på det sätt som avsetts, och de beklagade om det kändes obehagligt. Avsikten är alltid att agera med respekt och omtanke, och de tar till sig upplevelsen för att kunna förbättra bemötandet framöver. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07347** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Försämrades kraftigt efter att ha fått starka läkemedel mot smärta inom palliativ vård En kvinna har skelett- och lungcancer med mycket smärta. Läkaren på den palliativa avdelningen ordinerade flera olika läkemedel som gjorde att kvinnan kände sig helt utslagen. Enligt kvinnan leder läkaren en forskningsstudie och kvinnan inkluderades som patient där. Hon kan efter att ha intagit läkemedlen inte längre gå på sina ben utan hjälpmedel. När hon konfronterade läkaren med detta hade denne ingen annan förklaring än att det var kvinnans smärtor som orsakade problemen. Eftersom medicinerna var många och kvinnan ville vara säker på att hon inte hade fått ett felaktigt läkemedel, bad hon om att få namnet på varje läkemedel för att säkerställa att det var korrekt. En sjuksköterska röt till och sa att de inte hade tid med det. Sjuksköterskans förklaring var bland annat att en annan patient nyss hade fått stroke och frågade sedan om hon skulle ge den patienten en spruta för att hen skulle komma till en bättre plats. Kvinnan blev väldigt rädd och blev ännu mer undrande till vilka läkemedel hon själv hade fått. Hon har inte fått någon förklaring till varför hon har förlorat gångförmågan. Alla andra läkare kvinnan har pratat med är överens om att cancertumören omöjligt kunde ha vuxit på fyra dagar och orsakat att hon inte längre kan gå. Kvinnan undrar om avdelningen finns till för att hjälpa människor eller för att påskynda döden. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen beklagade hon hur kvinnan upplevde sin vårdtid och att den inte hade uppfyllt hennes förväntningar. Under vårdtiden behandlades hon för sin smärta på flera olika sätt. Olika läkemedel provades och utvärderades, och doserna justerades efterhand. De läkemedel hon hade fått var symtomlindrande och gav inte bestående effekter som till exempel bensvaghet. Vårdgivaren vill att alla patienter ska bli bemötta på ett professionellt sätt, med medkänsla och omsorg. Ordvalet kvinnan hade beskrivit var inte förenligt med den vård som ges. Verksamhetens mål är att ge god och säker vård. Komplex symtomlindring är en av specialiteterna och verksamhetschefen beklagade att kvinnan inte upplevde sig hjälpt av insatserna. Kvinnans synpunkter var viktiga och värdefulla för att kunna fortsätta utveckla vården. Då kvinnan efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07450** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Patient missnöjd med operation En patient menar att han blev felbedömd inför en operation och han kände sig misshandlad. Hans vårdcentral hade remitterat honom till kliniken för ett navelbråck och han kallades till operation utan någon djupgående undersökning som röntgen eller liknande där man kunde fastställa att det var navelbråck. På operationsdagen informerades han om att han skulle sövas och opereras och om det var navelbråck var det för det han skulle opereras. När han vaknade sade kirurgen att man inte hade hittat något bråck och att man sytt igen honom utan någon åtgärd. Enligt kirurgen kunde mannen återgå till arbete dagen efter operation. Mannen fick därmed återgå i arbete utan att veta vad som var fel, utan sjukintyg och med tunga lyft. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att mannen fortsatt har besvär och att operationen inte gav den lindring som han hoppades på. Man ber om ursäkt om råd om återgång i arbete och lyft blev otydliga. I efterhand ser man att informationen om lyftbegränsningar och behov av eventuell sjukskrivning borde ha varit mer konkret och anpassad till mannens arbete. Inför operationen hade läkare vid tidigare besök känt en liten förändring i navelområdet som kunde tala för ett navelbråck. På operationsdagen kunde den opererande läkaren inte känna något tydligt bråck och därför informerades mannen om att ingreppet skulle bli en undersökning i narkos med möjlighet till reparation endast om bråck hittades. Mannen lämnade samtycke till detta. Under operationen hittades inget bråck och då gjordes ingen reparation. Efteråt beställdes en specifik röntgenundersökning som inte visade bukväggsbråck men däremot en liten delning mellan de raka magmusklerna vilket kan bidra till obehag utan att vara ett bråck. Man träffade mannen för genomgång och samtal. Framöver kommer man nu att ha en tydligare rutin vid osäkerhet inför operation. Om undersökning inte bekräftar tidigare fynd kommer man i större utsträckning att göra riktad bilddiagnostik innan man går vidare till operation. Man förstärker också patientinformation om arbete och lyft med skriftliga, yrkesanpassade råd efter undersökning/operation, inklusive rekommendationer om lyft, vila och när man kan återgå till arbetet. Mannen erbjuds ytterligare samtal/genomgång av sina kvarstående besvär ytterligare en gång för att besvara frågor, få sjukintyg och tillsammans planera nästa steg. Mannen har tagit del av yttrandet, ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07607** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Missad diagnos vid bristfällig utredning, försämrat tillstånd En kvinna besökte en hudmottagning på grund av utslag som kliade, sved och var missfärgade. Patienten fick en salva och fick veta att det skulle gå över, ingen provtagning gjordes för att ställa diagnos. När utslagen inte förbättrats, utan ökat i antal, fick hon vid ett nytt besök på mottagningen träffa en annan läkare som genast ansåg att prover behövde tas. Efter provsvar fick kvinnan diagnos och antibiotika utskrivet under två månader. Hon har nu fått påbörja ännu kraftigare läkemedelsbehandling med plågsamma biverkningar som följd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten delat med sig av sin upplevelse och som förstod att situationen varit påfrestande. Vårdgivaren hade gått igenom ärendet och redogjorde för den bedömning och hantering som skett. Vid det planerade återbesöket noterades att besvären inte förbättrats av salvan, och därför genomfördes en biopsi. Svaret innebar att patienten fick behandling med ett läkemedel i enlighet med nationella riktlinjer. När denna behandling inte gav tillräcklig effekt planerades nästa steg. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt biverkningar av medicineringen, baserat på journalgenomgång kunde den dock inte se att något avvikit från sedvanlig medicinsk handläggning eller behandlingsplan. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07636** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig dokumentation av vaccinationer En man uppgav att vaccinationsmottagning hade registrerat flera vaccinationer av samma slag inom loppen av kort tid. Patienten ifrågasatte om det var ett grovt fel eller en medveten handling för att få ut mer ersättning från regionen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att man sett att en vaccination av misstag hade registrerats två gånger. Detta misstag var enligt vårdgivaren nu åtgärdat. Vårdgivaren bad att patienten skulle höra av sig för att lämna kompletterande uppgifter så att vårdgivaren kunde utreda även de andra oklarheter som patienten påtalade. Patienten har inte hörts av efter att ha mottagit yttrandet och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2510-07984** Kommunikation Samtycke Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Informerades inte om förutsättningar inför knäoperation En man genomgick en knäoperation vid en specialistmottagning. Inför operationen informerades mannen att en lös benbit skulle avlägsnas vid operationen, men under ingreppet visade det sig att benbiten satt fast i knäleden. Trots detta försökte kirurgen avlägsna biten. Mannen upplevde att han inte fick tillräcklig information om förutsättningarna för ingreppet, eventuella risker eller alternativa åtgärder. Om han i vaket tillstånd hade fått veta att benbiten kunde sitta fast, och vilka följder ingreppet kunde få hade han inte gått med på operationen. Mannen har fått ökade smärtor och en permanent synlig knöl på knäet efter operationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att operationen planerades utifrån tidigare bilddiagnostiska undersökningar och syftet var att avlägsna fragment för att minska smärta i området. Under operationen framkom att benfragmentet inte var löst utan satt fast, vilket inte var väntat utifrån undersökningarna. Efter operationen uppstod kraftig benpålagring på området som retades under operationen. Reaktionen kan tyvärr inte förutses, då patienter varierar i benläkning där vissa får liten pålagring och andra kraftig. Det beklagades om informationen inför operationen upplevdes som otillräcklig och om det inte tydliggjordes att fragmentets status kunde skilja sig från vad bilderna visade. Avsikten var att ge korrekt information infor beslut om operation, men läkaren tar till sig av att patienten inte upplevde att han fick möjlighet att ta ställning till det scenario som uppstod. Detta beklagades. Vårdgivaren kommer se över rutiner för information inför operationer där resultatet kan variera beroende på fynd under operationen. Vårdgivaren kommer också bli tydligare med att kommunicera alternativa scenarier, risker och möjliga utfall och förtydliga dokumentation av informerat samtycke. Patienten tackades för de framförda synpunkterna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-08016** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling hos flera vårdgivare En kvinna upplever att behandlingen hon anser sig ha rätt till har uteblivit på flera olika gynekologmottagningar. Åtgärd: Patienten har efter initial kontakt inte hörts av vidare, ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08127** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av remissvar kring hudcancer En man gjorde två besök på en specialistmottagning för hud. Han fick salva som behandling och vid tredje besöket protesterade han. Då gjordes en biopsi på förhuden på penis. Två månader senare tog mannen kontakt med vårdgivaren då han ännu inte fått något svar på biopsin. Han fick då besked om att det var ytlig hudcancer och att en remiss skickats till ett sjukhus. När mannen undrade varför det tagit tid fick han till svar att de skickat svar efter tre veckor via 1177. Mannen hittade inget svar på 1177 och i KIVRA fanns bara brevet som skickats samma dag han ringt. Mannen har dessutom valt bort svar per brev på 1177 som vårdgivaren påstod att de skickat. Mannen tycker att det känns oseriöst och undrar vad som har gått snett i hanteringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att provsvar från biopsi fördröjdes och att brevet inte kommit fram. Om man har Kivra skickas brevet dit automatiskt. Om man inte har det skickas brevet som fysiskt brev via posten. Man beklagar också det besvär och den oro som orsakats. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08350** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Felaktigt utförd knäoperation, drabbades av infektioner och behövde opereras igen En patient genomgick en operation och fick efter de första veckorna svullnad, feber och nedsatt allmäntillstånd. Efter undersökning framkom att operationen var felaktigt utförd så patienten behövde genomgå ytterligare minst en operation med dubbelt så lång rehabiliteringstid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan har fått erforderlig hjälp från vårdgivaren. Ärendet avslutas

1177 **Specialistvård** **V2511-08398** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Otydlig information och fördröjd handläggning av operation En kvinna blev muntligen lovad en tid för en ögonoperation vid en ögonmottagning inom ett visst antal månader, men fick ingen kallelse. Enligt kvinnan blev hon uppringd när hon var på resa i utlandet och blev ombedd att komma in för operation redan tre dagar senare, något som kvinnan inte hade möjlighet till. Hon ställer sig kritiskt till hanteringen av hennes vård på ögonmottagningen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2511-08409** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Specialistenhet glömde att lägga in patient på väntelista när beslut om operation var taget En kvinna planerades för operation. När hon inte hörde något om när operationen skulle ske kontaktade hon vårdgivaren. Då upptäcktes att man glömt att sätta upp patienten på väntelista. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2511-08598** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbehandlad på specialistmottagning En kvinna ansåg att hon blivit felbehandlad på en specialistmottagning. Hon menar att hon fått skador så ena njuren har skadats. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas då svar från vårdgivaren redan inhämtas av patienten själv. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08621** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fått faktura för uteblivet besök trots att patienten inte informerades om bokning En kvinna har fått en faktura för ett uteblivet besök, trots att hon aldrig informerats om tiden. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08631** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning och bedömning på gynekologmottagning En kvinna upplevde brister gällande undersökningen och bedömningen av en gynekolog på en gynekologmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2511-08691** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på tillgänglighet på gynekologmottagning En kvinna hade synpunkter på tillgängligheten på en gynekologmottagning. Hon menade att det var svårt att komma fram både via telefon och att få svar via digitalt kontaktsätt. Hon uppgav att hon behövde omboka en tid men att det känns som omöjligt och önskar att ett bra och enkelt sätt fanns. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2511-08781** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister vid operation av knäskada En kvinna genomgick en operation för en korsbandsskada vid en ortopedisk klinik. Vid ingreppet bedömdes menisken vara oskadd. I efterhand visade det sig att detta inte stämde och en meniskoperation utfördes vid en annan klinik. Enligt kvinnan uppmärksammade även den nya kliniken att korsbandsrekonstruktionen från det första ingreppet var bristfälligt utförd. Hon menar att detta lett till onödig skada, förlängd rehabilitering, ytterligare en operation samt framtida risker för instabilitet i knäleden. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2511-08846** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande vid fosterdiagnostisk undersökning En gravid kvinna genomgick en fosterdiagnostisk undersökning. Barnmorskan förmedlade under undersökningen att det fanns en förhöjd risk för att fostret hade en kromosomavvikelse och att en ytterligare undersökning behövde göras. Kvinnan med partner fick inte mycket information förutom ett dokument, på ett språk som kvinnan inte förstod. Paret försökte fråga under besöket men då besökstiden var slut fick de gå utan att få frågorna besvarade. De hade behövt få mer information och ett empatiskt bemötande. Besöket upplevdes oprofessionellt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2512-08920** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Resultat efter operation, vårdskada och lång rehabilitering En kvinna har synpunkter på att en specialist läkare utfört ett ingrepp som resulterat i svåra smärtor, intag av smärtstillande läkemedel samt lång sjukskrivning. Åtgärd: Patienten har inte uppgett några kontaktuppgifter. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-08991** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Bruten överenskommelse kring smärtlindring vid koloskopi En man skulle genomgå en koloskopi och hade i förväg fått information om att han skulle få både smärtstillande och lugnande läkemedel, eftersom han tidigare haft mycket ont vid samma typ av undersökning. Vid besöket upplevde han att personalen var tveksam till att ge honom lugnande medicin, men efter att han förklarat att han inte skulle köra därifrån fick han medicinen och besked om att smärtlindring skulle ges vid behov under undersökningen. Undersökningen var mycket smärtsam men mannen uppfattade att han inte hade fått någon smärtlindring trots detta. Han kände sig vilseledd och såg senare i journalen att endast lugnande läkemedel hade givits under undersökningen. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren som enligt mannen bekräftat att de agerat felaktigt när de bröt mot den överenskommelse som fanns gällande smärtlindring under undersökningen. De utlovar bättring och en avvikelse har upprättats. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09005** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och bristande bedömning på hjärtmottagning En kvinna var remitterad till en hjärtmottagning. Hon upplevde att läkaren hon träffade var otrevlig och förminskade hennes besvär. Läkaren gjorde bedömningen att hon bara behövde ta det lugnare i vardagen. Kvinnan kontaktade senare en annan vårdgivare där hon blev tagen på allvar och ett fel gällande hennes hjärta uppdagades. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2512-09051** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Väntetider och svår situation för patient som genomgår fertilitetsbehandling En kvinna med partner hade försökt att bli gravida i flera år. Kvinnan beskrev en jobbig situation med långa väntetider. När hon blev spontant gravid, i samband med pågående fertilitetsutredning, men därefter fick ett missfall gavs besked av vårdgivare att hon skulle behöva vänta ett år på att få påbörja en regionfinansierad provrörsbefruktning. Kvinnan beskrev en outhärdlig väntan. Hon beskrev ofrivillig barnlöshet som en sorg och upplevelsen av att vården drar ut på tiden. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09306** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Förväxlad med annan patient, fel läkemedel. Kände sig inte delaktig En kvinna läste en journalanteckning i sin journal efter ett besök hos en specialistläkare och antog att det som skrivits gällde en annan patient och att det blivit en förväxling. Läkaren förnekade bestämd att anteckningen gällde någon annan och byggde på missuppfattningen samt skrev att sökorsaken var något annat än det kvinnan sökt hjälp för. Han diskuterar skriftligen medicinen han skulle ha skrivit ut till denna i första läget, men den skrevs aldrig ut under första besöket utan först efter ett telefonsamtal en vecka senare. Detta har skapat en osäkerhet hos kvinnan som inte ansåg sig ha de symtom som beskrivits och hon har inte heller tagit ut läkemedlet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09328** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Behov av magnetröntgen men fick en slätröntgen En kvinna skulle göra en magnetröntgen vid en ortopedklinik men när hon kom dit blev det en tredje läkarbedömning och beslut om en slätröntgen som man inte kan se något på då det, enligt patienten, rör sig om en korsbandsskada. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09414** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Lurad att köpa nya hörapparater En man önskade reparation av sina hörapparater. En reparation skulle ta tre veckor. Då mannen inte klarar av att vara utan sina apparater så länge rådde audionomen honom att köpa nya. Mannen misstänker att apparaterna går att reparera på kortare tid än tre veckor och att den tiden nämndes för att avskräcka honom och få honom att betala för nya. Då apparaterna inte var uttjänta skulle han inte få nya via lån av regionen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.