Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-22

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Psykiatrisk vård	**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	172

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

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2006-03456** Vård och behandling Behandling	Utebliven vård och behandling på psykiatrisk mottagning En man är inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Anhörig till denne upplever att han inte får adekvat hjälp för sin ångest, vilket då medför bruk av alkohol. Patienten är inte nöjd med sin psykolog som inte förstår problematiken. När anhöriga kontaktar vårdgivaren hänvisar de bara till sekretessen. Mannen har dock nyligen gett sin anhörige samtycke till att vara delaktig i hans vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att man vid flera tillfällen försökt möta patienten i hans sjukdom. Ett flertal samverkansmöten med vårdgrannar har genomförts för att möjliggöra god vård och omvårdnad. Dock har patienten i perioder inte varit mottaglig för den hjälp som erbjudits, vilket har lett till flera uteblivna besök. Enligt mannens önskemål har remiss utfärdats till annan vårdgivare vid tre tillfällen men dessa har avslagits, då man hänvisat till att övertag skulle försvåra samarbetet med vårdgrannar. En ny remiss har dock utfärdats till annan vårdgivare. Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter om bland annat att hans kritik mot vårdgivaren kvarstår. Detta bifogades avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2008-04258** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkt på diagnos och journaldokumentation En kvinna ifrågasätter den diagnos en läkare vid en psykiatrisk mottagning ställt. Hon känner inte igen sig i diagnosen. Patienten har även synpunkter på dokumentationen i sin journal. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som tackade för de inkomna synpunkterna och skrev att en läkare inte får ställa en diagnos själv utan denne ska dra ärendet tillsammans i en helgrupp (diagnoskonferens med alla specialistläkare) innan beslut fattas. Om en patient känner att en diagnos behöver omprövas så kan man erbjuda en s.k. second opinion med annan läkare på mottagningen eller så kan remiss skickas till annan mottagning i regionen då fritt vårdval kan åberopas. Patienten har tagit del av yttrandet och framförde i avslutsskrivelsen till vården att hon tycker att det var ett trevligt svar men att de saknat ett holistiskt synsätt där hela människan står i fokus. Det framfördes även att patienten önskar få en ny bedömning utifrån nuvarande situation vid ett passande tillfälle. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2008-04763** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i rättspsykiatrisk vård En ung man har i många år vårdats inom den rättspsykiatriska heldygnsvården. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att mannen inte blivit hjälpt av behandlingen utan att den snarare skadat honom. Mannen har drabbats av läkemedelsbiverkningar som till exempel viktuppgång, orkeslöshet och huvudvärk. Ombudet menar också att patienten fått en för stor dos av en medicin som resulterade i bröstsmärtor. Dock fick han inte uppsöka läkarvård förrän flera dagar senare. Ombudet undrar varför det har tagit så lång tid att ge en fungerande behandling samt ställer sig frågande till varför inte en ny utredning eller medicinsk bedömning har gjorts under alla dessa år, då patienten inte förbättrats av vårdens mediciner eller åtgärder. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som redogjorde för patientens vård och behandling. Sammanfattningsvis har patienten bedömts flera gånger av ansvarig läkare. Olika kroppsliga undersökningar, prover och kontroller har gjorts. Kontakt togs även med medicinsk konsult som ansåg att ytterligare utredning ej var nödvändig. Vårdgivaren skrev att patienten var övertygad om att hans somatiska besvär berodde på biverkningar av läkemedel men att det inte fanns något som tydde på det. Överläkare ansåg det bekymmersamt att man trots den långa vårdtiden inte kunnat förklara diagnoserna på ett för patienten och närstående nöjaktigt sätt. Man kommer att gemensamt diskutera kring såväl diagnoser som medicinering och även upprätta en tätare kontakt med familjen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2012-07191** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Utebliven utredning och brister i psykiatrisk vård En man sökte vård för sitt psykiska dåliga mående under flera år vid en psykiatrisk mottagning. Under alla dessa år gjordes ingen utredning. Han började varje möte med läkare med att informera om att han inte vill diskutera medicin. Patienten önskade att de skulle lära känna honom först och förstå hans problem bättre för att sedan kunna erbjuda rätt hjälp och läkemedelsbehandling. Efter varje besök blev mannen ändå erbjuden läkemedel och det var alltid olika mediciner. Han genomgick en utredning hos en annan vårdgivare vilket resulterade i att han bland annat fick en autismdiagnos. Patientens mående har kraftigt försämrats och han ställer sig frågande till varför vårdgivaren under alla dess år inte försökt ställa en diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att patienten haft en lång sporadisk kontakt med mottagningen och träffat flera olika läkare samt ofta lämnat återbud till inbokade tider. I en del bedömningar, hos enskilda läkare, har det funnits resonemang som stämt överens med symtom som gäller vid en autismdiagnos. Den oregelbundna kontakten med mottagningen har medfört att man inte haft möjlighet att arbeta vidare med eventuell hypotes. Vårdgivaren beklagade att patienten inte fått sin diagnos tidigare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte anser att han har fått någon vård eller att man gjort försök till att ställa diagnos. Synpunkterna framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2012-07222** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Upplevt sig felaktigt bedömd gällande psykiatriskt tillstånd En asylsökande man med en autismdiagnos har synpunkter på en läkares bedömning gällande psykiatrisk diagnos och bedömning. Han menar att han lider av traumatiska händelser och är i behov av behandling för detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som redogjorde för patientens kontakt vid mottagningen samt beskrev deras uppdrag. Det framgick att sammantaget bedömdes patientens symtom vara sekundärt till hans grundläggande svårigheter och en traumafokuserad behandling bedömdes inte vara aktuell. När en ny bedömning efterfrågades rekommenderade vårdgivaren att utfärda en remiss till en mottagning med liknande uppdrag. Avslutningsvis beklagade de djupt att patienten har upplevt sig felaktigt behandlad och inte lyssnad till, även om deras ambition har varit att se till patientens bästa och ge ett bra bemötande. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet hört av sig flera gånger men då förvaltningen inte kommer längre i handläggningen avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2101-00032** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Läkemedel utsatt abrupt En kvinna med neuropsykiatriska diagnoser har kontaktat sin psykiatriska mottagning för receptförnyelse flera gånger men inte fått recept på alla sina läkemedel. Hennes lugnande beroendeframkallande mediciner vägrar läkaren att skriva ut då hon har druckit alkohol under tillfällen. Patienten menar att dessa läkemedel måste trappas ut och har nu försämrats i sitt psykiska mående. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att patienten tidigare fått beroendeframkallande läkemedel av en läkare på mottagningen men att hon senare medgivit konsumtion av alkohol som enligt blodprover visade på en omfattande, långvarig överkonsumtion. Detta medförde att läkemedelsbehandlingen avbröts. Patienten uppmanades vid ett besök hos läkaren att genast uppsöka beroendevårdens akutmottagning då hon led av abstinens och upplystes om att hon var välkommen tillbaka efter minst tre månaders dokumenterad alkoholfrihet/normaliserad konsumtion. Patienten var inte nöjd efter att ha tagit del av yttrandet och inkom med ytterligare synpunkter som framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2103-01913** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Önskar få sina läkemedel inom rättspsykiatrisk vård på annat vis En man som är patient vid en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning måste hämta sina mediciner vid mottagningen, men önskar istället få göra det via apoteket eller vid en vårdcentral. Patienten menar också att en läkare har sagt att de kan ta bort hans tvångsvård om han går med på att komma frivilligt till mottagningen, vilket han gör. Mannen önskar få åka på en resa och besöka sina närstående. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det inte är möjligt för patienten att hämta läkemedel från en vårdcentral eller apotek, då förskrivning och tät uppföljning av denna medicinering bör ske via en specialistmottagning. Vidare stod det att patienten haft kontakt med psykiatri och rättspsykiatri under många år och man har flera gånger bedömt att just denna medicin ska hjälpa patienten att inte bli sjuk igen. Det finns tydliga riktlinjer för preparatet som vårdgivaren följer, där ibland att se hur mycket medicin patienten har i kroppen, då detta läkemedel är mycket känsligt för förändringar som kan leda till kraftiga biverkningar. Vårdgivaren skrev att de förstår att den täta kontakten upplevs påfrestande och att de får arbeta vidare tillsammans genom avstämning och samtal för att kunna glesa ut besöken. De förklarade att han var dömd till rättspsykiatrisk vård och att det är Förvaltningsrätten som enbart kan besluta om vårdens upphörande. Vårdgivaren ska arbeta med att patienten i framtiden ska få mer tydliga förklaringar till beslut så att han känner sig mer delaktig i sin vård. Patientens specialistläkare rekommenderade att de skulle boka in ett uppföljningssamtal snarast för att kunna prata vidare om patientens mående och önskemål om resa. Då patienten efter att yttrandet översänts inte inkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2110-06688** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Anhörig får ingen återkoppling från mottagning En kvinna med behov av psykiatrisk vårdkontakt har fått hjälp och stöd av anhörig även i vårdkontakter. Då ombudet själv blev sjuk och inte kunde vara delaktig mådde kvinnan sämre och då anhörig kontaktade mottagningen för att bli uppringd av behandlaren sker ingen återkoppling trots upprepade försök. Inget besked ges heller till varför ingen återkopplar. Åtgärd: I ett yttrande ber chef om ursäkt för att hon inte återkommit till anhörig efter att kontakt önskats och förstår att det bidragit till onödig oro. Eftersom patienten har gett sitt samtycke ska anhörig få information och vårdpersonalen ska hänvisa till vem man kan kontakta. Chefs uppfattning är att systern och anhörig varit välinformerade och delaktiga i vården. Patienten har haft en pågående vårdplanering med insatser där behandlande personal följt upp status och behov. Chef kommer att kontakta anhörig samt även inbjuda till ett möte om så önskas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2110-07050** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Felaktigheter i läkarintyg och kvinna kände sig inte hörd vid psykiatrisk mottagning En kvinna var på ett läkarbesök på en psykiatrisk mottagning. Hon fick ett läkarintyg vid besöket och när hon läste det såg hon flera felaktigheter. Hon blev ledsen och upprörd över hur en läkare kan skriva så fel. Hon önskade en förklaring och rättning av intyget. Hon hade kontaktat läkaren men inte kände sig inte hörd. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt felaktig dokumentation i journalen. Det läkaren skrivit i intyget till förvaltningsrätten är sådant som patienten fört fram vid läkarbesök och vid kontakt med sjuksköterska på mottagningen. Därmed kan anteckningarna inte ändras. Patienten är inte nöjd med förklaringarna, men ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2110-07152** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad valfrihet inom psykiatrin Nekad valfrihet inom psykiatrin. Patienten har kontaktat en psykiatrisk mottagning, framfört att hon vill få sin fortsatta behandling vid denna mottagning. Men denna mottagning nekar henne kontakt, hänvisar till den mottagning som hon tidigare haft kontakt med. Patienten samtyckte inte heller till ändrad ordination av läkemedel. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten är remitterad till den mottagning som patienten önskade erhålla behandling vid. Beträffande ordination av läkemedel så grundar den sig på medicinsk bedömning. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2111-07933** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på psykologsamtal En patient har fått ADHD diagnos. Väntetid till psykologstöd är fem år vilket patienten anser är orimlig lång väntetid. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren med anledning av den långa väntetiden till tillgång till psykologbehandling i grupp utformat en ny gruppbehandling som tar färre resurser i anspråk och därmed ska vårdgivaren i större utsträckning kunna möta behovet av psykologisk behandling. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** **V2110-07049** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Synpunkter på den behandling som ges vid barn- och ungdomsmedicinsk mottagning Ett ombud har synpunkter på den vård som ges till ett barn i nedre tonåren på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. All kritik avfärdas från vårdgivaren som inte heller redovisar tydligt varför viss behandling ges. Åtgärd: Då ingen påskriven anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2010-05828** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Brister i bemötande och delaktighet inom ätstörningsvård En kvinna upplevde bristfällig behandling inom slutenvård vid en klinik specialiserad på ätstörningar. Hon var inte nöjd med sin behandlare då denna ska ha behandlat henne som ett barn och haft ett dåligt bemötande. Patienten försökte byta behandlare vid flera tillfällen men nekades detta. När hon efter behandlingsperioden önskat fortsatt stöd då hon har försämrats har vårdgivaren sagt nej. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten har haft svårt att följa behandlingen då hon hetsåt på nätterna och tränade tvångsmässigt. Kriterierna uppfylldes för slutenvård och hon erbjöds inläggning men hon vill inte, men ändrade sig senare. Vårdgivaren skrev att de anser att patienter som behöver behandling inom slutenvården ibland saknar sjukdomsinsikt och är ambivalenta. Istället för att ta itu med sin sjukdom är det inte ovanligt att de försöker lägga fokus på något annat, exempelvis att önska byte av behandlare. Att skapa förtroende kan ta tid men är en viktig del i behandlingen. Patienten har nu en etablerad kontakt med en psykiatrisk mottagning och ska genomgå en neuropsykiatrisk utredning. Vårdgivaren välkomnade samverkan med psykiatrin. Patienten har tagit del av yttranden och har därefter bifogat synpunkter som bifogades till den avslutskrivelse som skickas till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-01285** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i psykiatrisk vård och delaktighet för närstående En ung kvinna vårdades inom den psykiatriska heldygnsvården på grund av ätstörningsproblematik. Hennes mamma menar att hon försämrats under vårdtiden och gick ner i vikt. Mamman anser att hon inte fick en bra förklaring till vårdgivarens behandling och åtgärder och det tog en vecka för ansvarig läkare som hon sökt flera gånger att ringa upp henne. Enligt ombudet har patienten även upplevt att flera i personalen behandlat henne fördomsfullt och gett kränkande kommentarer om hennes vikt och utseende. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att anhöriga haft tillgång till fortlöpande information och att avdelningen gjort undantag från besöksförbudet så att modern dagligen kunde besöka dottern. Vårdgivaren säkerställde att personal fick handledning och utbildning från ätstörningsklinik under vårdtiden så att patienten fick adekvat vård för sin ätstörning. På avdelningen arbetar man fortlöpande med att bemöta alla patienter med likvärdig respekt och icke kränkande behandling. Vidare stod det att det råder en diskrepans mellan dotterns och personalens upplevelse då hennes påstående om att ha fått kränkande kommentarer och behandling inte stämmer. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2103-01662** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktigt beslut om handräckning En kvinna kontaktade en psykiatrisk mobil akutenhet då hon mådde dåligt och ej fått förnyade recept från sin ordinarie mottagning. Hon fick först svar att detta ej gick att ordna, men att behandlaren skulle undersöka saken ånyo. Efter detta har hon blivit polishandräckt från hemmet och förd till psykiatrisk akutmottagning. Läkare vid den psykiatriska akutmottagningen bedömde att hon kunde gå hem. Patienten känner sig inte längre trygg i sitt hem, och uttrycker oro över sin son som bevittnade händelsen. Hon ställer sig mycket frågande till läkarens bedömning om vårdintyg och polishandräckning, särskilt då läkaren inte själv var i kontakt med henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att med de förutsättningar som fanns hade det varit oansvarigt och förenat med stor risk om man hade handlat på annat vis. Den skötare som först talade med patienten blev allvarligt oroad för att hon skulle ta sitt liv, vilket han förmedlade till primär- och bakjour. På grund av tidpunkten fanns det inte någon realistisk möjlighet för ett akut hembesök och då patienten inte själv ville uppsöka vården, beslutades att vård skulle ges mot hennes vilja. Vårdgivaren skrev att det är i strid med vetenskap och beprövad erfarenhet att dela ut eller förskriva narkotiska ångestdämpande preparat i samband med tillfälliga akuta kontakter. Patienten har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon är missnöjd med svaret och ämnar anmäla ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05648** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt sig felaktigt bedömd om psykiatrisk tvångsvård En kvinna ställer sig frågande till varför en läkare vid en psykiatrisk akutenhet utfärdade ett vårdintyg för tvångsvård. Hon menar att hon suicidhotade för att hennes partner gjort slut och att det inte förelåg en allvarlig psykisk störning. Patienten har heller aldrig tidigare gjort några suicidförsök och menar att det inte fanns någon suicidrisk. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att läkaren ansåg att inte bedöma patienten som akut suicidal, i den situation som förelåg, hade varit felaktigt. Informationen som låg till grund för handläggandet utgjordes av polisrapport, samtal med patienten och modern samt information från sambon. Från alla källor framkom en mycket orolig och stökig bild som utspelat sig under ett dygn. Patienten hade suicidhotat, stoppat sömntabletter i munnen och sedan kört iväg i en bil och påträffades av polis när hon simmat ut i vattnet. Vid ankomst till psykiatrin möts läkaren av en aggressiv person som uppger att hon kan ta livet av sig på andra sätt. Vårdgivaren anser att vården bedömts ha varit adekvat ur ett medicinskt och juridiskt perspektiv. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-06098** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekades kontakt Patienten, en 17-årig pojke, har tidigare haft långvarig, kontinuerlig kontakt med mottagning inom barn- och ungdomspsykiatrin. Innan familjen flyttade utomlands kom hans föräldrar överens med mottagningen att pojken i samband med återkomsten till Sverige skulle återuppta kontakten med mottagningen. Nu när familjen är åter i Sverige avvisas pojken av mottagningen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten hänvisades till särskild mottagning eftersom patienten var i behov av medicinering av specifikt preparat. Det har dock uppstått brister i kommunikationen vilket vårdgivaren beklagade. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2111-07286** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntelista till mottagning för ångest En kvinna har stått fyra månader i kö för psykologisk behandling hos vid en ångest mottagning. Hon mår sämre nu än i början av året på grund av lite stöd och dålig kommunikation. Hon har även synpunkter på att läkaren ofta är försenad och att hen inte verkar förberedd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse och uttryckte förståelse för hennes reaktion. Den senaste tiden har vårdgivaren haft en besvärlig tid med stor sjukfrånvaro till följd av pågående pandemi vilket har påverkat många patienter negativt. Vårdgivaren beskrev att de borde ha informerat patienten tydligare och beklagar att så inte skett. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon är nöjd med det som framkom, ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2111-07772** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Anser att läkaren ställer ovidkommande frågor samt har synpunkter på journalföringen En man var på ett läkarbesök och tyckte att läkaren ställde ovidkommande frågor. Läkaren frågade vart han skulle flytta och bo samt vart han skulle ställa sin bil. Patienten undrar varifrån läkaren har fått information om hans flytt. Mottagningen har också tagit fram en krisplan som enligt mannen är helt onödigt. Mottagningen har dessutom journalfört vad en familjemedlem har sagt om honom. Han vill att dessa uppgifter ska förstöras eller korrigeras. Åtgärd: Yttrande har inkommit där vården konstaterat att journalföring av årskontroller kan ske med viss fördröjning då sekreterare på mottagningen har haft mycket att skriva. Frågan om bilkörning är medicinskt viktigt, då vid svår affektiv sjukdom kan man vara förhindrad att köra bil. Att fråga kring patientens planer framöver ser man som relevant, då det kan behövas planering till exempel med remiss i god tid till exempel vid flytt. Så länge patienten bor kvar i Region Stockholm är hens krisplan relevant på mottagningen. Åtkomst till journal är inte möjligt för de som inte har tillgång till journalsystemet Tacke Care. Personalen loggar in i ens journal när detta behövs annars inte. Samtalet med patientens far har inte påverkat diagnosen eller behandlingen då detta är en subjektiv uppfattning från en närstående. Journaler kan inte raderas i sin helhet i datajournal på annat sätt än via ansökan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Man hoppas att tillsammans med patienten kan gå igenom journalen och komma överens om hur man ska förhålla sig till detta. Vårdgivaren välkomnar patienten att kontakta dem för att tillsammans med ansvarig läkare går igenom hans upplevelser. Patienten har framfört sitt missnöje med svaret och väljer att låta IVO ska utreda ärendet. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08778** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Vårdgivare vill avbryta behandling En pojke har en somatisk sjukdom och behandlas med ett läkemedel. Nu vill andra läkare inom annan specialitet avbryta behandlingen eftersom de ser behandlingen som enbart placebobehandling. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00012** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i vårdansvar och utebliven psykiatrisk vård En mamma har synpunkter på att hennes dotter som är patient vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte har fått någon behandling. Patienten har försämrats i sitt mående och de är svårt att komma i kontakt med mottagningen och få en tid. Ombudet menar att de skyller på Corona och enbart skriver ut läkemedel. Dottern har fått många biverkningar och behövt avsluta vissa mediciner. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00177** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Bluffdiagnoser och recept på farliga läkemedel En man upplever att psykologer och läkare han träffat på flera psykiatriska mottagningar satt felaktiga bluffdiagnoser samt har skrivit ut läkemedel som riskerar att allvarligt skada patienter. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00188** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Nekad remiss En kvinna önskar juridisk rådgivning kring att en psykiatrisk mottagning avslagit en remiss. Kvinnan har försökt att få kontakt med husläkaren som remitterade och den psykiatriska mottagningen men blir inte uppringd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om Socialstyrelsens upplysningstjänst för juridiska frågor.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00283** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande behandling, kommunikation och sekretessbrott En kvinna är inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Hon upplever att hon inte får någon hjälp där. Sjuksköterskan tar för lång tid på sig att dokumentera och läkaren sitter och talar om irrelevanta saker. Vid ett tillfälle skickades en annan patients sjukintyg till henne vilket hon talat om för verksamheten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00332** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Fick inte överklaga beslut om sjukintyg En kvinna kontaktade en psykiatrisk mottagning för att få ett intyg skrivet. Läkaren ville inte skriva intyget, vilket kvinnan ifrågasatte. Hon upplevde att läkaren menade att hon inte har rätt att ifrågasätta beslutet och hon kände sig illa bemött. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00342** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter avslagen remiss En patient remitterades från vårdcentral till psykiatrin för utredning. Ett första steg i utredningen har gjorts i samband med att patienten vårdats inom heldygnsvården, men utredningen har inte fullföljts. Remissen avslogs dock och närstående undrar varför. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00359** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Bristande vård av dotter En man är missnöjd med den vård och behandling som hans dotter får på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Hon får vänta länge mellan behandlingarna, ingen representant kom till gemensam vårdplanering med stadsdelen och föräldrarna önskar mer och bättre information från den behandlande personalen. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00376** Vård och behandling Behandling	Orolig för att anhörig inte får rätt vård för psykisk ohälsa En anhörig till en ung kvinna är orolig för att kvinnan inte ska få rätt vård för sin psykiska ohälsa. Den anhöriga mår dåligt över detta och är rädd att något ska hända kvinnan. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet har hänvisats till 1177 för sjukvårdsrådgivning och till stödlinjer för anhöriga.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00442** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Blir inte erbjuden samtalskontakt En man ifrågasätter att en psykiatrisk mottagning inte kan erbjuda honom psykolog- eller kuratorkontakt och att han inte heller remitteras vidare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00515** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Brister vid heldygnsvården inom barn- och ungdomspsykiatrin En tonåring är inlagd vid heldygnsvårdsavdelning inom BUP på grund av bland annat suicidalitet. En närstående har synpunkter på en läkares bedömning om permission då patienten inte var stabil samt nyligen blivit insatt på ett antidepressivt läkemedel som ger förhöjd suicidrisk initialt. De anhöriga motsatte sig permissionen som sedan avbröts abrupt på grund av en incident. Ombudet menar också att tonåringen inte har fått några stödsamtal under vårdtiden och att inga medicinska framsteg gjorts men att läkaren ändå funderar på utskrivning. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00549** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter psykiatrisk behandling En anhörig till en man är orolig för att han inte får rätt behandling hos en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00583** Vård och behandling Behandling	Vårdintyg på för vaga grunder En man inkom till en akutmottagning då han inte mådde bra. Läkaren frågade mannen vad har hade jobbat med tidigare. Mannen berättade då att han hade jobbat inom Försvarsmakten och med vapen. Läkaren tog detta som vanföreställningar och skrev vårdintyg på mannen. Han förflyttades till annat sjukhus och fick vistas där ett dygn, innan en annan läkare gjorde efterforskningar och en annan bedömning och skrev ut mannen. Den andre läkaren höll med mannen om att man tagit beslut om vårdintyg på för vaga grunder dagen innan. Mannen hade uppmanat läkaren att kontakta hans fru och hans arbetsgivare men läkaren var inte intresserad. Mannen vill ha ersättningsanspråk för extra kostnader som uppstod för böter på bilen samt taxiresa hem. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00678** Kommunikation Information	Brister i information till anhörig En patient fick en fästingburen infektion och vårdades på sjukhus. Därefter fick patienten sluten psykiatrisk tvångsvård på grund av uppkomna symtom. Ombudet har synpunkter på brister i information till anhörig. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2201-00690** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Förutfattade meningar i journal och tråkigt bemötande En ung kvinna hade synpunkter på ett läkarbesök och läkarens dokumentation i journalen vid en psykiatrisk mottagning. Hon menar att hon inte fick komma till tals under det korta besöket och att bemötandet från läkaren var tråkigt och nedvärderande. Anteckningen i journalen är enligt patienten fylld av felaktigheter och ger en felaktig bild. Hon menar att läkaren vinklat berättelsen och hade förutfattade meningar om henne, vilket kändes oprofessionellt och hon har aldrig känt sig så kränkt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00718** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid till neuropsykiatrisk utredning En man är besviken över väntetiden till neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning för hans dotter. Han ifrågasätter väntetiden eftersom skolarbetet kommer att bli lidande. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00720** Administrativ hantering Brister i hantering	Indraget körkort för motorcykel En man är besviken över att han fått körkortet för motorcykel indraget med hänvisning till sjukdom och medicinering. Han vill överklaga läkarens beslut till Transportstyrelsen. Mannen vistades under en period i heldygnsvård där läkaren beslutade om detta. Åtgärd: Då det gått lång tid sedan beslutet finns ingen möjlighet att överklaga. Mannen måste genomgå körkortsutbildning på nytt.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00758** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Läkemedel sattes ut trots att behov kvarstod En kvinna som stod under behandling vid en psykiatrisk mottagning ansåg att psykiatrikern inte lyssnade på henne avseende de ordinerade läkemedlen. Läkaren satte abrupt ut läkemedlet utan utfasning eller ställningstagande till hennes varierande behov olika dagar. Patienten önskade telefonkontakt med läkaren men det sades inte vara möjligt och hon hänvisades till en digital applikation för videosamtal, vilket inte passade henne och som hon även behövde utomståendes hjälp med att skapa, vilket hon tyckte kändes kränkande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00779** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande behandling och hantering av journal En man hade under en längre tid tvångsmedicinerats inom psykiatrin. På stödpersonens initiativ sattes ytterligare medicin in som han var tvungen att ta. Läkaren hade inte haft något samtal med honom angående den nya medicinen och han undrade om det var korrekt hanterat. Han hade bett om att få sina journaler men nekats. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00784** Vård och behandling Behandling	Missnöjd med tvångsvård En kvinna tvångsvårdades i heldygnsvård. Hon var missnöjd med tvångsvården och undrar hur hon kan framföra sitt missnöje. Åtgärd: Informerar om möjligheten att överklaga tvångsvården till förvaltningsrätten, hänvisar till personalen. Informerar om förvaltningens möjlighet att ge stödperson.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00790** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigt föremål för psykiatrisk behandling och felaktiga diagnoser som följd En kvinna var drabbad av trakasserier av annan person vilket var föremål för en brottsutredning. Kvinnan fick rådet att kontakta psykiatrin för råd kring hur att hantera denna person. Hon gick till ett akutpsykiatriskt sjukhus men blev då istället själv föremål för psykiatrisk behandling och remitterad till fortsatt vård och behandling mot sin vilja. Under behandlingen ställdes psykiatriska diagnoser på patienten vilka hon motsäger sig och anser är felaktiga. Senare har hon varit i kontakt med en psykolog som håller med kvinnan om att diagnoserna är ställda på lösa grunder och inte professionellt gjorda enligt gängse rutiner. Kvinnan har erbjudits en utredning för att se om diagnoserna kan tas bort. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad råder patienten att avvakta pågående utredning och kontakta förvaltningen på nytt om behov uppstår. Ärendet avslutas.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00872** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter tidigare vård En man som vårdats inom psykiatrin i cirka tio års tid menar att den vård han fått hindrat honom från att bli bättre. Mannen har nu börjat trappa ner sina läkemedel och känner att han är på rätt väg, med läkare som tror på hans förmåga, men han ifrågasätter att han fått mycket läkemedel tidigare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00925** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen åtgärd inom psykiatrin efter lång väntan En man remitterades från vårdcentralen till en psykiatrisk mottagning för en bedömning. Han fick vänta i två år på bedömningen. Efter utredningen bedömdes mannen inte ha fortsatt vårdbehov inom psykiatrin. Han remitterades tillbaka till vårdcentralen, vilket anhörig ifrågasätter. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00934** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Väntetider i vården	Synpunkter på bristerna kring vård för barn med neuropsykiatriska diagnoser En flicka hade sedan flera år tillbaka haft symptom på neuropsykiatrisk sjukdom. Hon hade inte kunnat gå i skolan. Ombudet tog då kontakt med en barn-ungdomspsykiatrisk mottagningen och man bedömde att flickan behövde en utredning. Flickan upplevde sig inte hörd eller sedd av vårdgivaren. Hon började må sämre och fick ångestproblematik och en ätstörning. Vårdgivaren menade att flickan började må bättre vilket ombudet inte höll med om. Vårdgivaren hade ansvaret för att skriva läkarintyg och de blev oftast försenade. Vårdgivaren var tvungna att hyra in läkare för att få intygen skrivna. Ombudet menade att detta skapade stress och oro. Vidare ansåg ombudet att det brast i information och kommunikation från vårdgivarens sida gällande flickans vård. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00972** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på slutlig utredning och diagnos En kvinna hade genom en psykiatrisk mottagning genomgått en neuropsykiatrisk utredning vars preliminära bedömning visade att hon sannolikt kunde diagnosticeras. Den slutliga utredning som fastställer diagnosen hade dock inte gjorts och väntetiden var två år för denna. Patienten har synpunkter på att hon inte kan remitteras vidare till en enhet med kortare väntetider inom ramen för regionens patientavgifter alternativt prioriteras relaterat till hennes besvär. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00996** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Missnöjd med vården En kvinna som vårdats inom psykiatrin hade synpunkter på vård och behandling och kommunikation. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-00998** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Patienten inom psykiatrin hänvisas runt Patienten avvisas från psykiatrisk mottagning. Konsekvensen blir att hon hänvisas runt inom psykiatrin. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01001** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid på neuropsykiatrisk utredning Mamman till en flicka i skolåldern har fått information om att det är minst ett års väntetid på neuropsykiatrisk utredning av flickan. Mamman är orolig då flickan har börjat slåss i skolan. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att vända sig direkt till verksamhetschefen på mottagningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01004** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Får inte tabletter på recept En man med neuropsykiatrisk diagnos har under ett års tid fått smärtstillande läkemedel på recept inom psykiatrin. Man har nu beslutat att vårdcentralen ska ta över ansvaret för smärtbehandlingen och läkemedelsförskrivningen. Mannen har fått kommat till vårdcentralen och lämnat prover. När provsvaren har analyserats ska han få komma till en läkare. Mannen som nu står utan läkemedel vill att psykiatrin förskriver tabletter fram tills dess att han får träffa läkaren på vårdcentralen, vilket de nekar honom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar honom till vårdcentralen.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01046** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Synpunkter på tvångsvård En kvinna hade synpunkter på den psykiatriska heldygnsvården där hon tvångsvårdades. Kvinnan menar att personalens bedömning av hennes tillstånd inte stämmer, hon känner sig ledsen och missförstådd och tycker att läkarna är otrevliga och irriterade. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01052** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Trånga utrymmen i traumagrupp En kvinna deltog i en psykiatrisk samtalsgrupp. Patienten har synpunkter på att rummet där gruppen samlades var för litet för så många deltagare. En deltagare var också tvungen att ställa sin permobil vid en av utgångarna. Patienten tyckte att det var olämpligt särskilt med tanke på att det är sköra personer som deltar. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01100** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Synpunkter på psykiatrisk vård En man har synpunkter på den vård som givits på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01103** Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntan på specialistvård En kvinna fick två psykiatriska diagnoser vilket gjorde att hon remitterades till specialistmottagning som dock inte kunnat ge henne tid för uppföljning inom vårdgarantins gränser. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01142** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ovidkommande innehåll i en remiss En man tog del av sin journal och av en psykiatrikers remiss för en fysiologisk undersökning. Patienten anser att remissen innehåller ovidkommande fakta om honom för den tänkta undersökningen och känner sig kränkt av att andra vårdgivare tagit del av denna information. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01174** Vård och behandling Läkemedel	Injicerad med giftiga läkemedel En man upplever allvarliga brister på en sluten psykiatrisk avdelning. Han uppger att personalen injicerat honom med gift av olika slag. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01205** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Sekretessbrott och fel medicin Enligt patienten har psykologer vid psykiatrisk mottagning brutit sekretessen, spridit sekretessbelagda uppgifter om patienten. Dessutom nekas patienten ett specifikt läkemedel av läkare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01280** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utskriven i mycket dåligt tillstånd En kvinna som skrevs in i den psykiatriska heldygnsvården blev flera gånger kort därefter utskriven, trots att hon enligt närstående och personal haft ett mycket dåligt psykiskt mående och varit psykotisk. Den närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter läkarens bedömningar och menar att utskrivningarna skett på ett bristande sätt. När patienten skrivits ut, utan att närstående informerats, har hon saknat nycklar, värdesaker och i ett fall tillräckligt med kläder för att klara sig själv på egen hand. Flera allvarliga situationer har uppstått där patienten efter utskrivning varit en fara för sig själv och andra. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01353** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplever sig fel behandlad i psykiatrisk vård En man upplever sig felaktigt behandlad inom psykiatrisk vård. Han beskriver att han får läkemedel som påverkar honom negativt samt att läkaren skriver felaktiga diagnoser i hans journal. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01354** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande En man vårdades för ett antal år sedan på en psykiatrisk avdelning. Läkare förde en diskussion om eventuell tvångsvård då han var suicidal. Mannen upplevde att han blev mycket illa bemött och att läkaren var nedlåtande och ifrågasättande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01365** Vård och behandling Omvårdnad	Sonens beroendevård brister En man är besviken över den vård och behandling hans vuxne son får från beroendevården. Sonen har psykiatriska diagnoser och missbrukar. Han vägrade komma på behandling i öppenvården och blev omgående utsläppt efter att ha vistats i heldygnsvården under en period eftersom han ville det. Han är orolig att sonen kommer att avsluta sitt liv om han inte får hjälp. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om fullmakt.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2202-01402** Administrativ hantering Brister i hantering Administrativ hantering Intyg	Utdraget förfarande för intyg En man med intellektuell funktionsnedsättning och neuropsykiatrisk diagnos är i behov av en god man. Kliniken som han går till har utlovat ett intyg till överförmyndarnämnden. En besökstid till läkare för utfärdande av intyget flyttades fram vid tre tillfällen. Därefter ska ett intyg ha utfärdats och skickats enligt kliniken. Intyget har dock inte kommit fram. Anhöriga har då bett om att få intyget skickat hem till sig, för att i sin tur vidarebefordra det. Detta har utlovats men inget intyg har kommit. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2011-06542** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Önskar fortsatt psykiatrisk behandling En kvinna som får traumafokuserad behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har fått höra av sin behandlare samt från behandlande läkare att hon ska skrivas ut från mottagningen inom några månader. Vårdgivarens motivering ska vara att hon har varit patient länge. Patienten ställer sig frågande till detta då hon inte är färdigbehandlad och har precis påbörjat den traumabearbetande delen av behandlingen. Hon önskar bli återställd i lugn och ro och tror inte det är gynnsamt att känna stress över att prestera i terapin för att vara klar inom en bestämd tidsperiod. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskrev deras behandlingsuppdrag och ramarna för vården som innebär att de utreder och behandlar patienter med traumarelaterade tillstånd. Det framgick att mottagningen erbjuder tidsbegränsande vårdkontakter med läkemedelsbehandling, psykologisk behandling och paramedicinska insatser. Dessa insatser leder inte alltid till att alla symtom försvinner innan kontakt avslutas. Patienten har varit mycket engagerad och delaktig i sin vård. Läkares bedömning är att detta har gett goda resultat även om det fortfarande finns svårigheter kvar efter tre års behandling. Efter ytterligare skriftväxling med vårdgivaren framkommer det att patienten remitterats till ett annat program vid kliniken och vårdgivaren hoppas att bedömningen där blir sådan att hon kan få behandlingsrekommendationer som känns trygga samt att vården framåt kan hjälpa till att förbättra måendet. Då patienten efter att det sista yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2011-06684** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister inom psykiatrisk heldygnsvård En kvinna har synpunkter på en inläggning vid en psykiatrisk avdelning för några år sedan. Hon upplevde att de inte gjorde anpassningar för henne med tanke på att hon har en diagnos inom autismspektrum. Patienten hade önskat att personalen skulle ha varit tydligare och förberett henne på förändringar på ett bättre sätt. Kvinnan har frågor gällande innehållet i de journalanteckningar som upprättades under vårdtiden. Hon menar också att hon nekades samtalsstöd under avdelningsvistelsen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att det var olyckligt att patienten inte upplevde att vården anpassades till hennes neuropsykiatriska funktionsnedsättning. Vårdgivaren skrev att de tar till sig av denna kritik och ska se hur de i framtiden kan förbättra sig. Vidare stod det att i patientens journal finns flera anteckningar om att personal har genomfört stödsamtal med patienten men att det är olyckligt om hon inte själv uppfattat dessa samtal som stödsamtal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2011-06932** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Upplevt sig felbehandlad inom psykiatrisk heldygnsvård En kvinna har synpunkter på två vårdtillfällen inom en psykiatrisk klinik där hon vårdats på flera olika avdelningar. Hon anser också att det var fel att hon fick vara på en akutenhet flera timmar och träffa olika läkare innan hon fick komma till en avdelning. Såväl vid första inläggningen som vid andra sökte hon frivillig vård men blev trots det inlagd på tvångsvård. Patienten menar att hon inte var psykotisk som läkare bedömde utan att hon hade en ohållbar livssituation där grundproblemet beror utmattningssyndrom. Kvinnan har fått tvångsinjektioner som hon ställer sig frågande till samt en händelse då hon fick rakhyvlar direkt efter läkemedelsinjektionen varpå hon rakade av sig håret. Hon menar att om ansvariga läkare hade lyssnat på henne istället för att fokusera på diagnosen hade hon fått den hjälp hon behövde. Åtgärd: Svar har inhämtat från vårdgivaren som beklagade att patienten fått en negativ upplevelse av vårdtiden och skriver i ett yttrande att vid det första vårdtillfället gjordes en bedömning att vård skulle ske med stöd av LPT (Lagen om psykiatrisk tvångsvård). Därefter flyttades patienten vidare till en annan avdelning där intagningsbeslut fattades att tvångsvård skulle fortsätta. Efter att återigen flyttats till ny avdelning bedömdes att injektionsbehandling skulle påbörjas. Vid det andra vårdtillfället blev patienten inlagd via öppenvården. Läkaren gör alltid först en bedömning om patienten kan ta emot vård frivilligt men om det inte går och vården är akut finns en möjlighet att observera och behandla sjukdomstillstånd enligt LPT. Då kvinnan uppvisade psykotiska symtom, inte ville ta emot behandling och inte ville stanna kvar på sjukhuset blev det också nödvändigt med rumsavskiljande åtgärder och injektion under fasthållning. Vårdgivaren anser inte att personal agerat fel när en rakhyvel lånades ut. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att det var ett skamligt och intetsägande svar från vårdgivaren samt att det var fel att personal gav ut två rakhyvlar direkt efter tvångsinjektion och lät henne raka av sig håret utan någon översyn. Synpunkterna har vidarebefordrats i ett avslutsbrev till vårdgivaren. Ärendet avslutades därmed.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2012-07593** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Upplevt sig bristfälligt omhändertagen inom psykiatrisk öppenvård En kvinna som är patient vid en psykiatrisk mottagning känner sig avvisad då de vill avsluta hennes behandling. Behandlande psykolog ska ha sagt till henne utan förvarning om att de inte ska ha någon kontakt mer. Patienten har upplevt sig rädd för psykologen då hon känt sig elakt bemött. Vårdgivaren anser att kvinnans problem beror på en annan psykiatrisk diagnos, vilket hon inte håller med om. Patienten har även synpunkter på att en läkare under ett akutbesök gav henne en ny diagnos utan att informera om det samt satte in läkemedel. Hon menar också att personal har läst hennes journal från andra vårdgivare utan hennes samtycke. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att mottagningen erbjuder en tidsbegränsad vårdkontakt med läkemedelsbehandling, psykologisk behandling och paramedicinska insatser. Dessa leder inte alltid till att alla symtom försvinner innan en vårdkontakt avslutas. Man bedömde att de insatser som kvinnan fick medförde en förbättring men ansåg att de svårigheter som fanns kvar kunde hon få hjälp med på en annan enhet inom kliniken. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelser då de strävat efter att de patienter som får behandling ska känna sig delaktiga i sin vård och uppleva sig väl bemötta. Patienten ansåg inte att hon fått svar på sina frågor och hennes synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2012-07644** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Oklar bedömning om psykiatrisk behandling och utebliven information En man var på ett läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning för ett par år sedan. Han önskade få kognitiv beteendeterapi men läkaren bedömde inte det lämpligt. Patienten ställer sig frågande till detta och tror att läkarens motivering har att göra med hans neuropsykiatriska diagnos. Han önskade få en motivering av läkaren kring beslutet och skickade ett brev med sina frågor. Mannen har fortfarande inte fått svar på dessa, trots att det gått ett och ett halvt år sedan, han ställde frågorna. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att det fanns svårigheter att svara på patientens frågor då besöken var för flera år sedan. I journalen framgick inte att frågan om terapi berörts. Vårdgivaren ansåg att patienten i första hand skulle få sin behandling och stöd via habiliteringen då de är specialister på hans diagnos. Han har dock haft regelbundna uppföljningar av sin läkemedelsbehandling på mottagningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med ytterligare frågor som vidarebefordrades till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2101-00525** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i delaktighet gällande läkarbyte En man som är patient vid en psykiatrisk mottagning har informerats om att han kommer få byta läkare. Patienten som är nöjd med sin första läkare kontaktade då enhetschefen tillsammans med sin mamma men fick inte gehör för sitt önskemål och mamman fick inget svar på den e-post som hon skickat. Mamman hade önskat att de skulle ha involverat sonen i beslutet samt att de skulle ha fått ett annat bemötande och att vårdgivaren skulle hörsammat deras önskemål. Ombudet finner det hela oacceptabelt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det konstaterades att mottagningen brustit beträffande tydlighet av beslutet i dialog med patienten, samt även en motivering till varför vald läkare och kontaktperson bedömdes bäst gagna hans vård. Mottagningen beklagade detta och kommer framöver att se över dessa rutiner. Det framgick att enhetschefen inte hade möjlighet att kommunicera med anhörig till följd av sekretessen, utan först senare har patienten givit modern fullmakt att föra hans talan med vårdgivaren. Ombudet återkom med ytterligare synpunkter kring brister i vårdkontakten efter att ha tagit del av det sista yttrandet. Dessa framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2105-03126** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i transvården för ungdomar En ung transperson anser att det tog lång tid för att få komma till en specialistmottagning inom barn- och ungdomspsykiatrin. Sammanlagt tog det över två år för att få påbörja livsviktig vård. Patienten fick inte möjlighet att påbörja läkemedelsbehandling i tid och hade hunnit gå igenom nästan hela puberteten, vilket gjorde könsdysforin svårare att hantera. Ungdomen har även synpunkter på brister i kontinuiteten då han har fått träffa olika psykologer samt att kompetensen har varit bristfällig hos personalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att specialistmottagningen haft ett stort inflöde av remisser från hela landet vilket medfört längre väntetider och brister i omhändertagandet av patienterna. På grund av stor personalomsättning och de restriktioner som gällde för fysiska möten på grund av coronapandemin har planerade insatser som färdighetsträning och annat stöd inte kunnat erbjudas på det sätt som var planerat. Utredningstider på ett och ett halvt år är inte ovanliga och ses ofta som nödvändiga för att kunna fatta väl genomtänkta beslut. Vidare stod det att de utgår från de riktlinjer Socialstyrelsen har för vård vid könsdysfori gällande hormonbehandling, samtidigt som varje patient måste ha sin vårdplanering anpassad utifrån sin utveckling och livssituation. Vårdgivaren tackade för framförda synpunkter och beklagade de dåliga erfarenheter som framförts. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter, där han bemötte vårdens svar. Dessa bifogades avslutskrivelsen till vården för kännedom. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2106-03821** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Klagomål på läkares hantering av önskemål om sjukintyg En man kontaktade en psykiatrisk mottagning då han var i behov av ett läkarintyg till Försäkringskassan för att få sjukersättning. Han har synpunkter på att en läkare han fick träffa inte ville skriva ett intyg utan fokuserade på helt andra saker. Patienten anser att läkaren inte lyssnade på honom. Han har fått tala med en chef som tog läkarens parti och som heller inte lyssnade på honom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att patienten fått läkemedel men tackat nej till erbjudna förslag om medicinering för sömn samt andra förslag som skulle förbättra måendet och situationen. Vårdgivaren har bedömt att det inte fanns tillräckligt med underlag som kunde ligga till grund för ett läkarutlåtande om sjukersättning men att det inte är uteslutet framöver. Missnöjet med enhetschef och läkare beklagades. Patienten har satts upp på väntelista för psykologkontakt vilket man hoppas ska bli givande. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är mycket missnöjd med svaret från vårdgivaren som består av felaktigheter och tydliga lögner. Detta framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2106-04464** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Allvarliga brister inom psykiatrisk heldygnsvård En ung tjej som led av självskadebeteende har varit inlagd på en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning vid tillfällen de senaste åren. Föräldrarna har synpunkter på olika händelser samt att hon kunde skada sig på avdelningen trots att hon var på tvångsvård. De anser även att en läkares bedömning om tillsynsgrad var felaktig då dottern fick gå ut själv från avdelningen. Vid ett tillfälle köpte hon rakblad och skadade sig allvarligt och behövde intensiv vård. Ombuden upplever att vårdgivaren har mörkat denna händelse. De har även synpunkter på att patienten inte skulle få en blodtransfusion då hon hade lågt blodvärde. Efter att föräldrarna tryckt på fick deras dotter tillslut medicinsk hjälp. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att det under det aktuella vårdtillfället fanns en läkare från ett bemanningsföretag som beslutat om möjligheten för patienten att utan tillsyn lämna avdelningen. Vårdgivaren förklarade att det finns svårigheter med att bedöma vilken tillsynsgrad som är rätt då säkerheten ska gå först men även faktorer som patientens integritet och autonomi måste tas med. I den beskrivna situationen har bedömningen blivit fel och konsekvenserna av detta blev mycket allvarliga. Klinikens chefläkare har inlett en intern utredning av händelsen. När det låga järnvärdet upptäcktes anlitades en specialist från akutmedicin som bedömde att blodtransfusion inte var akut. Därefter skickades ytterligare en konsultremiss och behov av behandling föreslogs. Därefter blev det, olyckligtvis, en diskussion om vem som skulle genomföra blodtransfusionen. Vårdgivaren framförde att skrivelsen från föräldern har visat på vikten av att fortsätta arbeta för att förbättra samarbetet mellan den psykiatriska vården och de somatiska avdelningarna på akutsjukhuset. Ombudet har efter att det kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2110-06775** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Upplevt utebliven delaktighet och försämring efter psykiatrisk heldygnsvård En man låg inlagd vid en psykiatrisk avdelning för några månader sedan. Han upplevde sig tvingad och hotad av personal att genom gå ECT (elbehandling). Patienten menar att varken han eller hans anhöriga fick information om behandlingen och risken för skador. Han har mått mycket dåligt efter ECT-behandlingen och har flera synpunkter på den vård han fått inom den psykiatriska heldygnsvården. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att med tanke på allvarlighetsgraden av patientens symtom, svår depression, bedömdes ECT vara indicerat. Patienten tackade nej till all behandling som erbjöds. Läkaren har vid två tillfällen informerat om behandlingen, hur den skulle gå till, vilken effekt som förväntades samt vilka biverkningar som kunde uppstå. Enligt klinikens lokala rutiner ges både skriftlig och muntlig information om ECT. Patienten fick en ECT-behandling utan att ha fått några komplikationer men vägrade att fortsätta, varför den avbröts. Han accepterade istället att ta emot läkemedelsbehandling i tablettform. Läkaren hade svårt att få en allians med patienten då han inte ansåg sig vara sjuk. Efter kontakt med anhörig skrevs han ut till hemmet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2111-07827** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Upplevt brister inom rättspsykiatrisk vård En man som var häktad placerades inom rättspsykiatrin. Han har synpunkter på vård och behandling samt att det fanns brister i hygienen vid avdelningen, då smutsiga koppar har förekommit och hårstrån i maten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att förvaltningen inte kan inhämta svar på hans inkomna synpunkter som rör den rättspsykiatriska utredning som är beställd av domstol eller beslutet/domen. Patienten önskar då ingen vidare handläggning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2101-00050** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Upplevt brister vid beroendemottagning En kvinna har synpunkter på hur hennes vuxna son som lider av ett svårt beroende tidigare har behandlats vid en beroendemottagning, där vården avslutades abrupt och på felaktiga anklagelser. Det fanns ingen dialog tillsammans med patienten kring beslutet och de informerade inte honom om detta. Mamman ställer sig även frågande till varför sonen inte fick fortsätta med läkemedelsassisterad behandling och varför de bedömde att han betett sig hotfullt och aggressivt gentemot personalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bifogade flera svar som de tidigare har skickat till patienten och hans mamma när de inkommit med synpunkter direkt till dem. Det framgick att vårdgivaren hade informerat dem om att beroendemottagningen inte kunde fortsätta med behandlingen utan att denna istället skulle ske inom rättspsykiatrisk öppenvård. De förklarade att det inte var försvarbart om en läkare förskrev läkemedel som utifrån patientens livssituation skulle leda till direkt skada. Personalen bedömde att patienten var aggressiv och hotfull då han slog i väggar och kallade personalen otrevliga saker. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2103-01468** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Upplevt brister vid psykiatrisk mottagning gällande läkemedelsbehandling och kontakt En kvinna går på medicinkontroller av ett licenspreparat vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning en gång per halvår. På grund av coronapandemin sker kontakt med läkare per telefon, vilket har bestämts av verksamhetschefen. Vid ett sådant samtal skulle en läkare förnya licensen men i ansökan hittade patienten flera felaktigheter. Hon har fått höra att det inte går att ändra detta, vilket hon ställer sig mycket frågande till. Kvinnan menar att felaktigheterna inte skulle ha uppstått om hon varit på ett läkarbesök på mottagningen och suttit bredvid och sett vad läkaren skrivit. Patienten har även synpunkter på att hon inte har fått en ursäkt från mottagningen över det inträffade och hon anser att de är många hyrläkare som arbetar på mottagningen som behöver kollas upp. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att läkaren skrev en licensansökan för tabletter som ersatte samma medicin i injektionsform. Denne använde sig av den tillgängliga läkemedelsjournalen när han skrev sin motivering till licensansökan. Övriga delar av patientens journal var spärrade för aktuell vårdgivare. Patienten har senare haft telefonkontakt med en annan läkare på mottagningen och då haft möjlighet att diskutera licensansökan med denna. Vårdgivaren bad om ursäkt om patienten känt att hon inte har varit välkommen till mottagningen på ett fysiskt besök och har därför bett hennes Case manager att, vid nästa kontroll, boka in ett fysiskt besök. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter. Dessa bifogades avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas efter överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2103-01698** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Intyg	Brister i läkarkontinuitet och vårdansvar inom psykiatrisk öppenvård En man har varit patient vid en psykiatrisk mottagning under några år. Han anser att vården har försämrats då det finns stora brister i läkarkontinuiteten. Patienten har fått höra av läkare att de inte vet om de kommer arbeta kvar samt gett uttryck för stor osäkerhet kring behandling och kommande besök. Han har också informerats om att mottagningen har lite personal på grund av coronapandemin. Mannen har bett att en chef samt behandlande läkare att kontakta honom, vilket de inte har gjort. Dessutom har Försäkringskassan bett om komplettering för ett sjukintyg, men som inte ombesörjts varför patienten drabbats ekonomiskt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som beklagade att patienten blivit drabbad av deras svåra kösituation, som de har haft sedan länge, och som coronapandemin också påverkat negativt. Det framgick att mottagningens kösituation samt låg bemanning har påverkat möjligheten till kontinuitet när det gällde att träffa samma läkare vid besök. Ibland kan patienter få träffa en annan yrkeskategori, vilket då har godkänts av medicinskt ansvarig läkare på enheten. I journalen framkom det att vårdenhetschef och medicinskt ansvarig läkare, vid flera tillfällen, haft telefonkontakt med en släkting, när man inte fått tag på patienten. Någon formell begäran om att Försäkringskassan önskat komplettering av intyg har inte inkommit men däremot har mannens anhöriga begärt detta. En ny sjukskrivningsperiod påbörjades och patienten gavs då möjlighet att se innehållet innan intyget skickades till Försäkringskassan. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2111-07719** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Upplevt sig felaktigt bedömd, önskar få bort sin psykiatriska diagnos En kvinna anser att hon har skadats av akupunktur och att hon blir utsatt för förgiftningsattacker i matbutiken. Hon har synpunkter på att läkare inom den psykiatriska vården inte tror på henne och har klassificerat hennes symtom som en psykiatrisk diagnos. Patienten tycker därför att hon felaktigt har tvångsvårdats vid tillfällen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då patienten därefter inte har inkommit med kompletterande skrivelse med underskrift inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2112-08183** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Nekat läkemdel meförde abstinenssymtom Ett ombud har synpunkter på att en manlig patient inte har fått ett beroendeframkallande läkemedel under tiden han tvångsvårdades vid en rättspsykiatrisk avdelning. Läkare brydde sig inte om att mannen fick abstinenssymtom. Åtgärd: Då ombudet inte inkommit med begärda dokument inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2112-08678** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Brister i vårdansvar och återkoppling kring tidsbokning och läkemedel En man blev kallad till årskontroll vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han hörde av sig till dem och bad om en telefontid istället eller en ny tid vid mottagningen framöver. Patienten hörde inget från mottagningen på över en månad och fick inte sitt recept förnyat då han inte hade varit på årskontroll och ingen återkommit om ny tid. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2201-00291** Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på medicinering En man är kritisk till att en läkare vid en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning har avslutat hans nedtrappning av ett preparat tidigare än vad man hade kommit överens om. Han vill att detta misstag ska tillrättas och läkaren byter ut samt höjer ett visst läkemedel. Åtgärd: Förvaltningen har informerat patienten om att inkomma med en underskriven anmälan. Då patienten trots uppmaning inte har inkommit med en underskriven anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2103-01416** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristfälligt bemött och utebliven delaktighet En man som vårdas inom rättspsykiatrin anser att en läkare har bemött honom illa och inte låtit honom vara delaktig i sin vård. När patienten har önskat att byta vårdteam eller avdelning har han blivit nekad det, men får ingen motivering om varför. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade djupt patientens klagomål i anslutning till sin vård. De skrev att överläkare, enhetschef, och omvårdnadsteamet alltid har för avsikt att bemöta patientens önskemål på bästa sätt. De har tagit upp på ronden att han önskar byta team men teamet patienten önskar att få, har tyvärr ingen möjlighet att ta en ny patient på grund av arbetsbelastning. Vårdgivaren förklarade att ett byte av avdelning riskerar att vården fördröjs ytterligare, då en ny läkare och ett nytt vårdteam behöver lära känna patienten. Avslutningsvis stod det att de kontinuerligt följer upp den medicinska behandlingen och rehabiliteringen samt att det finns ett vårdplaneringsmöte inbokat där de kan arbeta vidare med patientens önskemål. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05680** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Avsaknad av bedömningsunderlag för sjukskrivning En man har synpunkter på att läkare vid en psykiatrisk mottagning inte hjälpt till med att utföra utredning och bedömning varför inga aktuella underlag gällande sjukskrivning har lämnats till Försäkringskassan. Trots upprepade förfrågningar lämnar de inte ut de uppgifter som krävs av Försäkringskassan för att hans ansökan om ersättning ska kunna beviljas. Detta har drabbat patienten ekonomiskt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att patienten inte kunde söka sjukersättning förrän efter sin trettioårsdag. Han hade en annan form av ersättning som senare ändrades till särskild sjukpenning. Mottagningens psykologer har gått igenom tidigare utredningar men inte funnit behov av ytterligare insatser. Patienten fick istället påbörja en omfattande arbetsterapeutisk bedömning och den nuvarande läkaren har skrivit ett nytt läkarutlåtande för att ansöka om varaktig sjukersättning. Vårdgivaren föreslog att patienten skulle kontakta sin läkare och kurator om problem kvarstår. Patienten har tagit del av yttrandet, uppmanats att kontakta vårdgivaren och därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05784** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Felaktiga bedömningar inom psykiatrisk öppenvård En man tror att han har fått en felaktig psykiatrisk diagnos vid en psykiatrisk mottagning. När han försökte förklara det för en läkare och önskade att den skulle omprövas fick han enbart ett kort nekande svar. Patienten ställer sig också frågande till varför läkare har utfärdat vårdintyg för tvångsvård vid mottagningen vid ett flertal tillfällen. Slutligen vill mannen ha svar på varför han har tvingats ta mediciner som kan orsaka kraftig viktökning, då han har en ätstörning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att läkaren vid upprepade tillfällen, sedan snart två år, kallat och försökt få kontakt med patienten för att diskutera mående och behandling. Han har dock avbokat och avstått från kontakt med personal på mottagningen. Det framgick att patienten tvångsvårdades i öppenvård och han föreslogs kontakta heldygnsvården eller förvaltningsrätten för att diskutera tvångsvården. Patienten uppmanades att kontakta mottagningen för att läkaren ska kunna följa upp och korrigera behandlingen utifrån effekt och biverkningar. Vid ett läkarbesök hade mannen framfört att han gick upp i vikt, vilket resulterade i byte av läkemedel. Patienten har tagit del av yttrandet och var inte nöjd men förvaltningen beslutade att ingen ytterligare åtgärd skulle vidtas. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06458** Administrativ hantering Brister i hantering	Mycket försenad remiss En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte skickade en remiss till en annan psykiatrisk mottagning förra året som utlovats. Remissen skickades istället nyligen, vilket patienten ställer sig frågande till. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick, vid en genomgång av patientens journal, att en hyrläkare inte skickat den önskade remissen trots en uppmaning från enhetschefen. Vårdgivaren bekräftade att aktuell läkare fått ta del av deras rutiner men inte följt dessa. Efter att patienten hört av sig igen har nu tre remisser skrivits och remissvar återkopplats via brev. Patienten har tagit del av yttrandet men inte önskat att framföra några ytterligare synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

E-post -> 1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06916** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Upplevt sig illa omhändertagen inom psykiatrisk akutvård En man inkom med ambulans till en psykiatrisk akutenhet. Läkaren bedömde att han kunde åka hem, trots att han mådde dåligt. Eftersom det var mitt i natten undrade patienten om han fick kvarstanna till på morgonen eller erbjudas sjukresa hem, men nekades det. Mannen anser att det var oansvarigt att skicka hem honom på detta sätt och upplevde sig diskriminerad utifrån etnisk tillhörighet, då vården borde ha mer kunskap om minoritetsstress och hur rasismen påverkar människor i vardagen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De hade inga synpunkter på läkarens bedömning men beklagade och höll med om att det hade varit rimligt att erbjuda en sjukresa hem mitt i natten. Det framgick att patientens synpunkter kommer att tas upp på en arbetsplatsträff och ett jourläkarmöte. Vidare stod det att patienten och ansvarig chef har haft telefonkontakt samt att han bad om och erbjöds, att per telefon få framföra sin kritik direkt till berörd läkare. Patienten har efter att yttrandet översänts inkommit med synpunkter, där han bland annat framförde att vårdgivaren inte förstår hur han som individ har drabbats av detta och vad det har inneburit för honom. Dessa framfördes i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
E-post **Psykiatrisk vård** **V2201-00464** Administrativ hantering Brister i hantering Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Neuropsykiatrisk utredning En man med neuropsykiatriska besvär önskar få ta del av sin utredning som gjordes för många år sedan via ett barn och ungdomspsykiatrisk mottagning. Transportstyrelsen som känner till patientens diagnos, har krävt denna utredning för att kunna besluta om ett körkortstillstånd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har hänvisat honom till Transportstyrelsen för att fråga dem varifrån de har fått information om hans ADHD-diagnos. Förvaltningen har även informerat om regionarkivet. Patienten berättar att han har haft kontakt med alla dessa instanser som inte känt till något om hans ADHD-utredning. Förvaltningen har också informerat om möjligheten att han påbörjar ny kontakt med vården för en ny utredning. Kommer överens om att ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2009-05076** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Utebliven psykiatrisk behandling och stora brister i hantering av remiss En kvinna får inte den vård och behandling som hon är i behov av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. En remiss som skulle ha skickats till en annan psykiatrisk mottagning för snart sju månader sedan har fortfarande inte skickats, trots flera påtryckningar från patienten och andra vårdkontakter som hon har. Behandlande läkare ringer inte heller upp henne. Kvinnan har även upplevt sig mycket illa bemött av en annan läkare som ska ha skuldbelagt henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade kvinnans upplevelse och anser att hon genom sin anmälan och med det arbete som gjorts, med genomgång av vad i respektive handläggning som har orsakat hennes upplevelser, bidragit till att påtagligt minska risken för att liknande händelser ska behöva upprepas framgent. Medicinskt ansvarig läkare vid en mottagning bad om ursäkt för det lidande som dennes underlåtenhet att journalföra, remittera och ordna tid för uppföljning hade orsakat patienten. En förklaring var långvariga brister i organisation och ledarskap samt ansvaret att hantera programmets alla akuta ärenden. En överläkare vid annan enhet skrev att det inte var meningen att lägga skulden på patienten exempelvis avseende dotterns självskada utan syftet var att ta reda på om man vid mottagningen skulle kunna erbjuda lämplig behandling. Möten har genomförts enligt önskemål från patienten, där förvaltningen har varit behjälplig med att förmedla kontakt. Patienten har tagit del av yttranden och tackar för handläggarens stöd under handläggningen. Ärendet avslutas därmed.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2009-05263** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfälligt bemött och utskriven utan planering En kvinna hade synpunkter på tidsbokningen vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. När hon diskuterade detta med personal fick hon höra att hon kunde byta mottagning om hon var missnöjd. Patienten upplevde detta som oprofessionellt och är nu utskriven från mottagningen. Hon ställer sig frågande till hur man kan skriva ut en patient utan någon aktuell vårdplanering samt att man inte stödjer eller vägleder patienten i att söka rätt vårdkontakt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att det var olyckligt att tiden fick bokas om till fyra timmar senare men läkaren, som också var medicinskt ansvarig vid mottagningen, behövde ta hand om en oförutsedd händelse. Kvinnan blev mycket upprörd och läkaren kan då ha sagt att man kan byta mottagning men ansåg inte att det var samma som en avvisning. Patienten har uppgivit att hon är skeptisk till terapi samt inte önskat läkemedelsbehandling. Vårdgivaren ska då ha föreslagit livsstilsförändringar samt stöd av kommunen enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Patienten lämnade därefter samtalet i affekt. Hon har inte avslutats utan är välkommen att kontakta mottagningen igen. Om förtroendet har förbrukats kan remiss skickas till en annan vårdgivare. Patienten inkom med synpunkter som bifogats i en avslutskrivelse. Ärendet avslutades därmed.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2009-05578** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Missnöjd med läkemedelsförändringar inom psykiatrisk öppenvård En man har tidigare haft en fungerande läkemedelsbehandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, där han själv har kunnat pendla mellan två doseringar av en centralstimulerande medicin beroende på sitt mående. Han har nu fått höra av behandlande läkare att han endast kan få den ena dosen utskriven. Patienten har inte fått någon tydlig motivering om varför läkaren har tagit detta beslut. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att det specifika läkemedlet inte får förskrivas för längre tid än tre månader. Eftersom det vid besöket fanns båda doserna av medicinen förskrivet för tre månader, kunde inte ytterligare recept utfärdas. Uppfattningen är att patienten har två olika doser vilket man förhållit sig till vid receptförskrivning. En läkartid finns bokad för att gå igenom planeringen med medicinen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört bland annat att han anser att han fortfarande inte fått klarhet i medicinändringen. Detta framfördes i avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2010-05824** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Brister i läkarkontinuitet och psykiatrisk behandling En kvinna har varit patient vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning under ett par år. Hon har fått träffa olika läkare och fått olika besked om läkemedelsbehandling gällande ordinationer och tidpunkt när medicinen ska tas. Patienten har motsatt sig att hela tiden få en ny läkare men har ej fått gehör för detta. Tillsammans med en läkare gjordes en planering för framtida eventuella behandlingar. Denne ringde upp kvinnan mitt i semestern och vill lägga in henne akut på en psykiatrisk avdelning, vilket skapade en knepig situation där hon inte förstod varför läkaren ville detta. När patienten har tagit upp den tidigare gjorda planeringen ska denne ha sagt att de aldrig talat om detta och det finns heller inte journalfört. Sedan denna händelse har det varit svårt att få träffa en läkare vid mottagningen. Hon upplever sig inte delaktig i sin vård och anser att personal inte bemöter henne utifrån hennes tillstånd. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att det är djupt olyckligt att patienten fått lida för att det varit svårt att upprätthålla kontinuiteten bland läkarna. Vårdgivaren förklarade att de har som målsättning att arbeta patientcentrerat och att man ska vara delaktig i sin behandling. De beklagar att kvinnan inte upplevt detta. Vårdgivaren skrev att de inte har något bra svar på varför det blev så fel med läkarkontakterna på mottagningen. Det framgick att ett besök till en läkare är planerad och en utredning ska påbörjas på vid annan mottagning. Då patienten efter att sista yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2010-05914** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i vårdansvar, utebliven vård och behandling En kvinna anser att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte har tagit något vårdansvar då hon inte har fått behandling trots att hon varit inskriven vid mottagningen i över sju månader. Enhetschefen har lovat patienten att kolla upp olika behandlingsalternativ men brustit i att återkoppla dessa. Patienten känner sig otrygg och besviken på vårdgivaren. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att avsikten har varit att hjälpa patienten och de beklagade att man inte kunnat tillgodose hennes behov. Patienten har fått träffa en psykolog för bedömning men tackat nej till en traumabehandling som erbjudits henne. Det finns en vårdplan som har uppdaterats, men annan behandling har varit svår att planera. Enhetschefen beklagade att hon inte återkopplat och inte heller ringt tillbaka på inbokad tid, då det ibland har varit svårt att vara tillgänglig på det sätt som vore önskvärt. Eftersom de inte kan erbjuda den behandling som efterfrågats har patienten avslutats och remiss har skickats till en annan mottagning. Då patienten efter att sista yttrandet översänts inte inkommit med synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2011-06492** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Upplever sig felaktig behandlad inom psykiatrisk öppenvård En kvinna som är diagnosticerad med en psykiatrisk diagnos menar att denna inte stämmer och anser att de läkemedelsinjektioner som hon får vid en psykiatrisk mottagning, specialiserad på psykossjukdomar, gör henne sjuk. Bemötandet av en sjuksköterska vid mottagningen ska också ha varit bristfälligt och patienten har upplevt denna som hotfull i samband med medicineringen. Patienten har också upplevt att en läkare vid mottagningen har behandlat henne dåligt samt vägrat att remittera henne till en annan önskad vårdgivare. Åtgärd: Inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det inte var aktuellt att göra en ny bedömning av diagnosen. De förklarade att kontakten med sjuksköterskan var samtalsinriktad och att medicinering ej diskuterats. Sjuksköterskan har uppgett att hon uppvisat ett gott bemötande men är självklart inte nöjd över att patienten uppfattade henne på ett annorlunda sätt. Vidare stod det att patienten får sin medicin i tablettform och att de inte har gett några läkemedelsinjektioner under tiden patienten har haft kontakt med dem. Vårdgivaren erbjöd patienten först remittering till en annan mottagning men det visade sig senare att patienten etablerat en ny kontakt på egen hand. Det framgick också att patientens upplevelse kommer att lyftas med berörd personal. Då patienten efter att sista yttrandet översänts inte har inkommit med synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2012-07211** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfälligt omhändertagen inom psykiatrisk öppenvård En man med ångestproblematik och suicidtankar remitterades till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han anser att hanteringen av hans ärende och bemötandet från första stund har varit under all kritik och förvärrat hans ångest. Patienten hade ett inbokat videomöte med en läkare men hörde knappt någonting då läkaren inte kunde hantera tekniken. Vid ett annat tillfälle skulle patienten samtala med en psykoterapeut via videolänk och han tog ledigt från sitt arbete. Denne ringde 20 minuter försent och tekniken strulade åter igen. Psykoterapeuten ska ha bemött honom bristfälligt och sagt att denne inte uppfattar att han har suicidproblematik. Patienten blev lovad att han skulle kallas till samtalsterapi inom en vecka. Då han inte hörde något har han mejlat mottagningen men inte fått svar trots att det har gått en månad. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att det funnits svårigheter för personal att ställa om till mer digitala besök samt att de haft problem med en digital leverantör, vilket beklagades. Under den pågående pandemin har både personal och patienter drabbats av symtom och sjukdom, vilket inneburit ökade väntetider. Vårdgivaren arbetar kontinuerligt med bemötandet och kommer framöver att öka informationen om vårdgivarens vårdprocesser i kallelser och väntrum samt även skriftligt och digitalt. Patienten har erbjudits en ny tid till mottagningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är mycket nöjd med att ha fått en förklaring till varför mottagningen har haft svårt att ställa om till videomöten. Däremot framhöll mannen att han inte hade blivit erbjuden tid den dagen vårdgivaren skrev i yttrandet utan han hade fått vänta längre. Synpunkterna framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2012-07323** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga tester samt bristfälligt bemött En kvinna har fått lämna urinprov inför bedömning om att få vara med i ett behandlingsprogram för långvarig smärtproblematik. Provet gav falskt utslag på droger patienten absolut inte tagit varför hon bad om att få lämna nya prover. Då dessa snabbtester som används inte är tillförlitliga, enligt kvinnan, bad hon om att få lämna blodprover istället. Hon hänvisades då till sin vårdcentral alternativt till en beroendemottagning och upplevde att läkaren antydde att hon har drogproblem. Patienten lämnade sedan rena prover via sin företagshälsovård men har inte fått någon återkoppling av enhetschefen om hon kommer att inkluderas i programmet. Hon vill inte att det felaktiga provet ska vara infört i hennes journal samt ställer sig frågande till varför vårdgivaren använder osäkra metoder för drogscreening. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt bristande bemötande och upplevt sig orättvist behandlad. De redogjorde för hur deras testning går till och vilka åtgärder som vidtas när ett test visar positivt på droger. Det beskrevs att verksamhetschefen kontaktat patienten och förklarat deras rutiner och varför dessa drogtester tas inför en beteendeterapeutisk behandling. De kom då överens om att patienten skulle be sin företagshälsovård att skicka en remiss till dem efter att de tagit ytterligare tester som bekräftar rent urinprov. Vårdgivaren skrev att en sådan remiss ej inkommit till mottagningen. Avslutningsvis stod det att de aldrig tar bort ett provsvar i journalen men att det skrivs in om patienten inte förstår varför provsvaret har givit utslag. Patienten har efter tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter, där patienten skrev att någon ny remiss till mottagningen inte har skickats på grund av att hon har fått andra kontakter för behandling. Detta bifogades avslutsskrivelsen till vården för kännedom. Ärendet avslutades efter överenskommelse med patienten.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2101-00324** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Felaktig psykiatrisk diagnos En kvinna besökte en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då hon led av ångest och depression. Hon hade innan dess gjort en utredning men ej uppfyllt kriterierna för diagnos. När patienten sedan läste sin journal upptäckte hon att en psykolog vid mottagningen, som hon aldrig träffat eller som deltagit i utredningen, skrivit in att hon led av en form av personlighetsstörning. Kvinnan har ställt sig frågande till det inträffade och har mått dåligt över situationen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att i Region Stockholm ska alla patienter inom psykiatrin genomföra en så kallad basutredning, då olika diagnoser screenas. En psykolog ska därefter göra en bedömning om kriterier för om en viss diagnos uppfyllts. Därefter brukar en fördjupad utredning utföras innan diagnos fastställts. Vårdgivaren uppgav att diagnosen satts innan fördjupad bedömning gjorts och förmedlade en förståelse för patientens reaktion. Efter övervägande har psykologen tagit bort diagnosen då man bedömt att en mer fördjupad utredning kan behövas. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2101-00416** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Försvunnen remiss och remissvar En man blev remitterad till elbehandling (ECT) vid en psykiatrisk enhet och kallades till behandlingsstart. Besöket avbokades i sista stund av enheten och nu är remissen och remissvaret borta, enligt patienten. Enligt sekreterare på enheten har ingen remiss inkommit och mannen har inte haft någon tid inbokad. Han ställer sig frågande till det inträffade då han både har sett remissen och remissvaret. Patienten kräver att få ut all dokumentation kring det inträffade samt få en förklaring till varför de nu avböjer att ge honom ECT. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att det aldrig funnits någon remiss utan det vanligaste inom regionen har varit att aktualisering från remittent till ECT-enhet skett via ordinationsunderlag i journalsystemet eller telefonledes från mottagning. Tidigare erhållna ECT-behandlingar gav inte fullgod effekt och då patienten stått på flera olika läkemedel, varav vissa i höga doser, bedömde läkare på ECT-enheten att inte ge honom elbehandling då risken för negativa effekter, såsom negativ påverkan på minnesfunktion, var för stor. Det fanns inte heller rätt indikationer för att ge den önskade behandlingen. Patienten var inte nöjd med vårdgivarens svar och hans synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2101-00562** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Oklarheter kring remisshantering En man blev remitterad till elbehandling (ECT) vid en psykiatrisk enhet och kallades till behandlingsstart. Besöket avbokades i sista stund av enheten och nu är remissen och remissvaret borta, enligt patienten. Han har både varit i kontakt med mottagningen som remitterade honom samt med kliniken där den aktuella behandlingen skulle äga rum, men han har inte fått några tydliga svar kring det inträffade. Patienten kräver att få ut all dokumentation kring det inträffade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att ECT-behandlingen ställdes in på grund av att det fanns skadedjur inom heldygnsvården. Efter en läkarkonsultation samt även en remiss till en annan vårdgivare avslogs behandlingen på grund av patientens pågående läkemedelsbehandling. Alla journalhandlingar inklusive remisser och svar finns dokumenterat i journalen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-00715** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristfällig psykiatrisk öppenvård En kvinna ansåg att det dröjde länge innan hon fick påbörja en utredning vid en psykiatrisk mottagning. När utredningen skulle färdigställas upplevde patienten att läkaren och psykologen inte verkade vara överens om resultatet eller om en diagnos skulle sättas. Läkaren följde inte heller upp hennes medicinering och ställde gång på gång in bokade telefontider. Kvinnan tror därefter att hon står i kö för att få terapeutisk behandling men får veta att hennes team ändrat sig vilket medför att önskad terapibehandling inte kan ges. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att den utredning som kvinnan gjorde påvisade svårigheter som liknar ett tillstånd, dock utan att en diagnos kunde säkerställas. I sådana lägen försöker vårdgivaren ändå erbjuda en behandlingsinsats som innebär en tidsbegränsad behandling som inte förutsätter en viss diagnos. Chefen kommer ta upp med personalgruppen vikten av att noga informera om hur bedömningar görs. Detta ska vanligtvis göras i samband med återkoppling efter avslutad utredning vilket inte blev optimalt i patientens fall. Hon skulle också, med facit i hand, ha tilldelats en så kallad "fast vårdkontakt". Vårdgivaren borde också ha kommunicerat bättre kring att de inte hade någon personal med rätt terapeutiska kompetens för att ge den behandling som patienten önskat. När det gäller frågor om medicinering är kvinnan välkommen att boka tid till läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och valt att inte framföra några ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-00890** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Missnöjd med läkares bedömning gällande psykiatrisk diagnos En kvinna sökte sig till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då hon önskade att en läkare skulle avskriva hennes psykiatriska diagnos som hon har haft i många år. Patienten menar att denna inte stämmer men läkaren hon fick träffa var av en annan uppfattning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade patientens negativa upplevelser avseende kontakten med mottagningen. De skrev att de strävar efter att deras patienter ska få en god vård samt ett gott bemötande genom hela sin kontakt med dem. Då patienten efter att yttrandet översänts inte inkommit med synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet. Patienten har sedan framfört att hon inte längre är patient vid mottagningen.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-00896** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktiga diagnoser och uppgifter i patientjournalen samt utebliven kontakt En kvinna har upptäckt att hon har fått två neuropsykiatriska diagnoser inskrivna i sin journal vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som hon aldrig har utretts för och som läkaren bedömde att denna utredning inte var aktuell då hon inte har dessa svårigheter. Patienten undrar om mottagningen har blandat ihop henne med en annan patient och hon har även upptäckt andra felaktiga uppgifter i journalen. Kvinnan önskar att detta korrigeras och har försökt komma i kontakt med vårdgivaren som inte har återkommit till henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som uppgav att man inte funnit några felaktigheter i patientens journal när denna har granskats. Det framgick tydligt att det var sonen som hade neuropsykiatriska diagnoser och att patienten hade annan psykisk ohälsa. Vårdgivaren ansåg att information om barnets diagnos är viktig i samband med att ärftlighet ska utredas. Patienten tog del av yttrandet och framförde att diagnoserna var osignerade, låg i anteckningar, men vid anmälan till patientnämnden togs de bort. Hon hade önskat få en ursäkt för det inträffande och upplevde även att verksamhetschefens bemötande i yttrandet var mästrande. Dessa synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-01069** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Utebliven delaktighet och inte lyssnad på En kvinna har synpunkter på att hennes ansvariga sjuksköterska vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har tagit kontakt med hennes mamma vid upprepade tillfällen. Patienten har sagt till sjuksköterskan att hon vill att denne pratar med henne i första hand. Hon upplever det hela som mycket kränkande och känner inte att sjuksköterskan ser henne som en människa. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att ansvarig sjuksköterska fick i uppdrag att förmedla tidpunkter för gemensamma möten, exempelvis SIP-möten (samordnad individuell plan), där fler personer förutom patienten skulle vara involverade. Vårdgivaren avsåg att göra sitt bästa för att fortsättningsvis involvera patienten i de ärenden som hon berörs av samt få tillstånd en dialog dem emellan. Patientens synpunkter har framförts för kännedom till patientansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas efter överenskommelse med patienten.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2102-01248** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Utebliven information och delaktighet kring avslutande av vårdkontakt En kvinna med en neuropsykiatrisk diagnos har tillhört en psykiatrisk mottagning och har haft regelbunden kontakt fram till nyligen. Hon upptäckte i sin journal via 1177 Vårdguiden att mottagningen har bestämt att avsluta kontakten och remittera henne till vårdcentralen. Detta beslut är inte taget i samråd med patienten och information eller förberedelse för byte av vårdinstans har uteblivit. Kvinnan har också synpunkter på att hon under en månad stod utan sjukskrivning då en läkare avbokat deras möte. Hon har fått höra av en enhetschef att då centralstimulerande läkemedel inte har hjälpt henne, finns det inget mer de kan göra. Patienten anser att de har skött detta dåligt och hon står nu utan viss medicin samt har fått ökad oro av det inträffade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick i journalen att patienten erhållit insatser som inte var medicinska som terapeutisk gruppbehandling. Den centralstimulerande medicineringen sattes ut då den inte gav någon effekt, därav remittering tillbaka till första linjens psykiatri som är vårdcentralen. I den vårdplan som upprättades fanns det dock ingen notering om att patienten skulle överföras till en vårdcentral. Vårdgivaren ansåg att förfarandet inte var acceptabelt och beklagade att det skapat onödig oro för patienten. Hon har nu erbjudits en tid till en annan läkare vid deras mottagning. Vårdgivaren avser att uppmärksamma personalen på att patienter ska göras delaktiga och tydligt bli informerade om vårdplan samt beslut om vidare vård. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2103-01584** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i hantering, utebliven behandling för ätstörningar En kvinna var på besök vid en klinik som behandlar ätstörningar för ett par år sedan. Hon blev informerad av vårdpersonal att det är långa väntetider för behandling och ett återbesök bokades in några månader senare och hon fick då samma information. Då kvinna i början av detta år kände sig trött och energilös skickade läkaren på vårdcentralen en ny remiss till kliniken. Patienten blev då uppringd av personal som ska ha sagt att det har blivit ett administrativt fel och att hon hade glömts bort. Hon informerades även om att hon egentligen skulle ha fått behandling för ett år sedan och varit färdigbehandlad nu. Kvinnan har mått dåligt i sin ätstörning och har lidit i onödan de senaste åren. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att patienten inte hade glömts bort eftersom hon uppmanades att höra av sig några månader efter besök på mottagningen, vilket hon inte gjorde. Om vårdgivaren informerats om att hennes hälsotillstånd försämrats hade en tidigare behandlingsstart kunnat erbjudas. Det framgick att patienter kallas till behandlingsstart i turordning efter prioriteringar från väntelistan. Efter remiss från vårdcentralen kallades hon till en ätutredning men tackade därefter nej till behandling, då hon inte kände sig motiverad. Vårdgivaren skrev att det inte förekommit något administrativt fel. Då patienten efter att kompletterande yttrande översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2103-02075** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Brister i vårdansvar samt vård och behandling En kvinna som lider av djup depression följdes inte upp efter sin förlossning, trots akut försämrat mående samt ökad suicidrisk, vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Till slut mådde hon så dåligt att hon blev inlagd inom den psykiatriska heldygnsvården, enligt kvinnans sambo som är den som har hört av sig till förvaltningen. Patienten har haft en fungerande kontakt med sjuksköterska vid den psykiatriska mottagningen, som de beslutat att ta bort utan att informera om varför. De har erbjudit två behandlingsmetoder som hon ej mäktar med, enligt ombudet. De står nu utan trygghet eller plan för fortsatt vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att deras planering bedömdes vara rimlig och innehöll ett stort antal kontakter. Man beklagade att viktig personal runt patienten hade avslutat sin anställning vid mottagningen. Vid besök på mottagningen skattades kvinnans suicidrisk och inläggning föreslogs vid några tillfällen men hon avböjde och då kriterierna för vårdintyg inte var uppfyllda bokades istället tätare återbesök. Medicineringen gavs inte med tvång, var inte villkorad och preparatet samt dosen bedömdes vara adekvat. Vårdgivaren anser att det säkerligen funnits svårigheter i kommunikationen mellan vårdpersonal, patient och dennas sambo vilket medfört att vårdkontakten upplevts som mycket frustrerande samt oroväckande för dem. Planering för att ta fram en krisplan och kontakt med mobilt akutteam påbörjades. Ombudet har efter att sista yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2104-02929** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Utebliven hjälp och ifrågasätter psykiatrisk diagnos En kvinna som led av självmordstankar gjorde upprepade suicidförsök för några år sedan. Hon blev nekad samtalsstöd av både en tidigare psykiatrisk mottagning samt den nuvarande mottagningen som har tagits över av en annan aktör. Vårdgivaren har sagt att patienten inte kommer bli hjälpt av samtalsterapi då hon har en autismdiagnos. Kvinnan får nu samtalsterapi men önskar att autismdiagnosen utreds, då en privat psykolog har uppfattat att hon inte har diagnosen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som önskade vara tydliga med att diagnos inom autismspektrum inte utgör ett hinder för att vara aktuell för psykologisk behandling. Det som styr eventuell vårdplanering är bedömningen av patienters vårdbehov inom ramen för specialistpsykiatrin. Vårdgivaren bad om ursäkt om man brustit i kommunikationen kring detta. Efter önskemål från patienten gjordes en fördjupad genomgång av tidigare utförda neuropsykiatriska utredningar. Bedömningen var då att man inte kunde se att det förelåg brister i tidigare utredningar som skulle föranleda genomförandet av ytterligare neuropsykiatrisk utredning. Det framgick att samtalsstöd har inletts på mottagningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är djupt besviken över svaret och att hon hade önskat att få svar på varför hon fick vänta så länge på att få samtalsterapi. Patientens synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2105-03127** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet Resultat Resultat	Brister i hantering av sjukintyg och utebliven kommunikation En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har brustit i sjukintyg och kompletteringar till Försäkringskassan, vilket har fått stora konsekvenser för honom. Kommunikationen med läkaren har också varit mycket bristfällig. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att de inte har någon anledning att ifrågasätta patientens upplevelse och skrivelse. De beklagade att patienten är missnöjd med vården som har bedrivits vid mottagningen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att svaret var mycket kort samt beskrev de konsekvenser som han har fått efter hanteringen av sjukintyg och den uteblivna kontakten med läkaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse med patienten.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2105-03152** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Oklar bedömning gällande psykiatrisk diagnos och bristfällig information och bemötande En kvinna har synpunkter på brister i en psykiatrisk utredning och saknar förklaring och information om hur terapeuten kommit fram till en specifik diagnos. När patienten påtalat detta har hon inte upplevt sig lyssnad på samt blivit dåligt bemött, vilket resulterat i ett mycket dåligt mående. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som beklagade att patienten upplevt sig illa bemött på mottagningen och det framgick att de har samtalat med berörd personal om synpunkterna. Vårdgivarens yttersta intention är att patienter skall vara nöjda med vården och med bemötandet samt känna sig trygga i de bedömningar och den planering som görs. Ibland är patient och utredande läkare/psykolog inte eniga om utfallet av en utredning. I dessa fall rekommenderas patienten alltid att begära en second opinion på annan mottagning. Berörd psykolog ägnade mycket tid åt att hitta en annan mottagning som kunde ta sig an en förnyad bedömning, vilket till slut lyckades och patienten har påbörjat en ny utredning vid annan mottagning. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med skriftliga synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2105-03290** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande och uppföljning av medicin En mamma är orolig för bemötandet och behandlingen av sonen, som har en neuropsykiatrisk diagnos. Han är i stort behov av rätt dos- och medicin för att må bra. En läkare på Barn- och ungdomspsykiatrin (BUP) har bemött familjen med bristande respekt. Åtgärd: I yttranden från vårdgivaren framgick det att BUP-mottagningen önskade invänta besked från beroendevården innan beslut om fortsatt läkemedelsbehandling kunde ges. I samband med att socialtjänsten beslutade om att placera sonen på annat boende bedömde BUP att ansvar för fortsatt bedömning och behandling skulle tas över av behandlingshemmet och dess konsultläkare så länge som placering pågick. Modern har, efter att yttranden översänts, inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2107-04680** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Upplevt sig nekad internetbaserad terapi på grund av skyddade personuppgifter En kvinna som lider av psykisk ohälsa och har svårt att lämna sitt hem skickade en egenremiss till en psykiatrisk mottagning med önskemål om internetbaserad terapi. Dagen efter fick hon information om att de avslagit remissen för att hon har skyddad identitet och att de inte kommer åt hennes journal. Patienten ställer sig frågande till detta då andra mottagningar kan erbjuda internetbaserad terapi till personer med skyddade personuppgifter och att rutiner för detta ser olika ut. Hon undrar om de har rätt att neka henne vård på grund av detta. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att anledningen till att patienten inte fick behandling hos dem var att de inte har den internetbaserad behandlingsform för den diagnos patienten önskade hjälp för. Det hade ingenting att göra med att patienten har skyddad identitet. Vårdgivaren förklarade hur patienten skulle gå tillväga för att få den behandling hon önskar och var den finns samt att hon var välkommen att höra av sig till dem vid ytterligare frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2107-04725** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas delaktighet samt bruten sekretess En kvinna ifrågasätter läkarens bedömning om hennes hälsa och arbetsförmåga då den grundar sig endast utifrån samtal med arbetsgivaren. Han har inte tagit hänsyn till hennes berättelse och dessutom brutit mot sekretessen, genom att berätta detaljer till arbetsgivaren. Patienten upplever sig överkörd och inte delaktig i sin egen vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Patientens chef kontaktade den behandlande läkaren och gav information om hur kvinnan, på bästa sätt, skulle kunna återgå i arbete. Denna information låg därefter till grund för det intyg som skrevs och som skickades enbart till Försäkringskassan. Några uppgifter om kvinnans hälsotillstånd gavs inte ut. Läkaren beklagar att han inte meddelade att arbetsgivaren ringt utan överlät det på kontaktpersonen som skulle träffa patienten. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2108-05526** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Felaktig information i journalen, konsekvenser för läkemedelsbehandling En kvinna har synpunkter på att olika läkare inom en psykiatrisk heldygnsvårdsenhet har skrivit att det funnits ett missbruk, enligt en tidigare journal. Detta har tagits upp med patienten då medicinering för ångest och sömnsvårigheter diskuterats. Den tidigare journalen som de hänvisar till finns inte heller. Kvinnan anser att det är otroligt kränkande att nekas medicinsk behandling med hänvisning till ett missbruk som är fabricerat. Åtgärd: Svar har inhämtats vårdgivaren som beklagade misstaget med de felaktiga journaluppgifterna. Dessa har korrigerats men man anser att faktafelen inte har påverkat kliniska beslut under vårdtiden. Det framkom i journalen flera andra anledningar till restriktiviteten med att ordinera beroendeframkallande läkemedel. De ska ges med försiktighet särskilt till personer med återkommande självdestruktiva beteende eftersom impulskontrollen försämras och kan öka risken för tablettintoxikationer. Patienten har tagit del av yttrandet och framfört att hon är missnöjd med svaret och anser att hennes vård självklart har påverkats av felaktigheterna och att hon skuldbelagts för sin smärta. Hennes synpunkter har framförts i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05677** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven behandling inom barn- och ungdomspsykiatrin En mamma har synpunkter på att hennes dotter inte får vård och behandling för sin depression vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, BUP. Dottern fick en autismdiagnos i början av året och hänvisas nu till habiliteringen. Enligt mamman behandlar inte denna vårdgivare själva depressionen. Hon undrar också varför man inte utreder dotterns ångest och fobier. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att de insatser som gavs från barn- och ungdomspsykiatrin (BUP) varit hjälpsamma vilket medfört att de depressiva symtomen minskat. Man såg också att det förelåg flera olika slags rädslor som till stor del kunde förstås utifrån dotterns diagnos. Vårdgivaren bedömde, vid ett möte, att ytterligare psykologiska insatser från BUP inte skulle vara framgångsrika utan hänvisade till kontakt med habiliteringen. Information gavs om möjlighet till förnyad kontakt om måttlig till allvarlig psykiatrisk problematik kvarstod efter att anpassningar i vardagen samt stödinsatser från habiliteringen, skola, LSS och socialtjänst utförts. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05742** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Synpunkter på bedömning av neuropsykiatrisk diagnos En man har frågor gällande varför han inte uppfyllde kriterierna för en neuropsykiatrisk diagnos då han har besvär. Patienten känner sig övergiven, frustrerad och inte ordentligt behandlad. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att läkare förklarat utifrån genomförd utredning varför diagnos inte har kunnat sättas. Anledningen var att symtom saknades från barndomen och att funktionsnedsättning i flera miljöer i vuxen ålder inte har kunnat fastställas. En mycket kompetent psykolog konsulterades för att titta på utredningen men fann att den var välgjord och inte behövde kompletteras. En remiss utfärdades därefter till vårdcentral med efterfrågan på arbetsterapeutisk kontakt då patienten upplevt problem i vardagen. Han informerades även om möjligheten att begära en second opinion hos annan vårdgivare. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med skriftliga synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-05773** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Upplevt brister inom psykiatrisk öppenvård En man har synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han har blivit bortglömd under personals semester och han har ingen vårdplan. Patienten menar också att det har varit problem med receptförskrivning samt att han inte får någon hjälp. Han vill ha svar på varför han inte kan få ett specifikt läkemedel som har hjälpt mot hans ångest då han tidigare skött medicineringen. Mannen önskar få vara delaktig i att utforma sin vårdplan samt ha en tydlig krisplan inskriven i journalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade om patienten inte känt sig hjälpt av de insatser han erhåller från mottagningen. Det framgick att patienten hade fått ett tillfällig ordination av det aktuella läkemedlet under en period då patienten hade försämrats. En översyn av patientens läkemedel gjordes då förbrukningen hade ökat och medicinen trappades sedan ut långsamt. Bedömningen efter detta är att patienten inte skall medicineras med beroendeframkallande läkemedel eftersom han då förutom sitt grundtillstånd även hamnar i en beroendeproblematik. Vidare stod det att patienten har kontakt med sjuksköterska, kurator, psykolog och läkare mycket regelbundet. Patienten efterfrågar främst ångestdämpande läkemedel och en tät läkarkontakt. Psykologisk behandling har försökts att sättas in. Patienten har vård- och krisplaner som förnyats kontinuerligt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-06004** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt brister hos BUP En mamma har en dotter med autism. Hon har synpunkter på hur de har blivit behandlade av barn- och ungdomspsykiatrin, BUP. Föräldern anser att dottern har nekats behandling och att de inte har lyssnat på henne som mamma. Hon har också synpunkter på att BUP har nekat att göra en utredning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att de inte kunde hjälpa familjen. Man bedömde att den barn- och ungdomsmottagning som dottern hade fått en tid till kunde hjälpa till med önskad behandling. Vid en senare kontakt utryckte modern oro för dotterns beteende mot henne samt ett nyfött syskon. Vårdgivaren hänvisade till socialtjänsten samtidigt som en orosanmälan skickades dit för att familjen skulle få avlastning. Skolan skickade en remiss till mottagningen om bedömning av dotters kognitiv nivå men den avslogs eftersom det är skolhälsovården som ska ombesörja denna utredning. Mamman har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter, där hon framhöll att hon är mycket missnöjd. Detta framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2109-06056** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfälligt bemött och utebliven adekvat psykiatrisk behandling En kvinna anser att hon blev nonchalant bemött av en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Denne ska ha ifrågasatt kvinnans diagnos och var ointresserad av vad hon önskade. Istället ska läkaren ha förespråkat höjd medicinering, inte erbjudit en uppföljningstid samt informerat om att det är åtta månaders väntetid till psykolog. Patienten mådde sämre efter läkarbesöket. Läkaren hade heller varken munskydd eller visir trots, pågående pandemi. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framkom att läkaren som patienten träffade var en hyrläkare som endast jobbade en period på mottagningen. Efter genomgång av patientens journal kan vårdgivaren bekräfta att läkaren inte har följt mottagningens rutiner gällande uppföljning. De skrev vidare att läkaren hade tagit del av deras rutiner men inte följt dessa. Vårdgivaren kommer att följa upp rutinen med de läkare som nu är på mottagningen samt kalla patienten snarast för uppföljning nu när denna information har kommit dem till känna. All personal vid mottagning skulle under denna period bära visir och munskydd, vilket de hade fått tydliga instruktioner om, enligt vårdgivaren. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon anser att hyrläkare/tillfälliga läkare bör informerar patienten om att de är just detta samt ställer sig frågande till vilken kontroll som görs gällande dessa hyrläkare innan de börjar arbeta på mottagningen. Avslutningsvis ville patienten framföra att hon tackade nej till besöket då hon har tappat förtroende för mottagningen i och med att läkarbesöket med hyrläkaren inte blev bra. Detta framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med patienten.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06412** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Felaktig bedömning och utebliven delaktighet inom psykiatrisk öppenvård En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har remitterat henne till en annan psykiatrisk mottagning utan att ha samtalat med henne om detta. Hon menar att läkaren baserar sin bedömning på felaktiga uppgifter och en felaktig diagnos som hon vill ha omprövad. Detta resulterade också i att patientens pågående medicinering omedelbart stoppades, då den skulle varit dålig för den påstådda diagnosen. Några dagar senare fick kvinnan sina läkemedel utskrivna igen och en ursäkt via deras sjuksköterska. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att de fullständigt delar patientens upplevelse av felaktig remittering och att avslut av medicinering skett hastigt och utan att vara genomtänkt. De skrev att de även delade patientens synpunkt om att informationen inhämtats från lång tillbaka i tiden och som dessutom tolkats felaktigt. Avslutningsvis framgick det att vederbörande läkare har fått avsluta sin tjänst vid mottagningen på grund av det som har hänt. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06444** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Upplevt konsekvenser med utlämnande av skyddad information efter orosanmälan En man som vid tidpunkten hade skyddade personuppgifter anser att en läkare vid en psykiatrisk akutmottagning agerade felaktigt, då denne i samband med en muntlig orosanmälan till socialtjänsten, lämnade ut uppgifter. Detta har resulterat i att vistelseort har röjts samt att delar av hans journal har lämnats ut till socialtjänsten, som i sin tur har delgett informationen till flera personer. Patienten menar att information som gavs äventyrade patientsäkerheten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt brister i vården men att de bedömt att det inte finns hållpunkter om misstanke om vårdskada. I samband med besöket gjordes en orosanmälan, vilket de enligt lag är skyldiga att göra utifrån de uppgifter de fått till sig. Jourläkaren som gjorde orosanmälan tog hänsyn till att patienten vid tidpunkten hade skyddade personuppgifter varför anmälan upprättades telefonledes till en mottagning inom berörd kommun, med syfte att ej röja patientens vistelseort. Det framgick vidare att de inte lämnat ut några journaler till socialtjänsten eller lämnat andra uppgifter om vården. Vårdgivaren har heller inte kännedom om vilka åtgärder som sedan vidtogs varför de hänvisade patienten att ställa sina frågor till socialtjänsten eller till den psykiatriska enhet som tog emot patienten efter akutbesöket. Patienten har efter att ha tagit del av det sista yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06545** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Långa väntetider och utebliven behandling inom BUP En ungdom som lider av ångest och depression har inte fått tillräcklig eller kontinuerlig behandling vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP), enligt mamman. Hela familjen mår dåligt över den svåra situationen och anser att BUP-mottagningen borde ha erbjudit hjälp istället för att avboka flera möten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att besökstider bokats om vid ett antal tillfällen. Enligt moderns önskemål erbjöds en remiss till en annan BUP mottagning, där dottern sedan togs emot och erbjöds vård. Det framgick att vårdgivaren avser att se över mottagningens ombokningsrutiner som en del i patientsäkerhetsarbetet samt för att förebygga onödigt lidande för patienterna. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06584** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dåligt bemötande och bristfällig omvårdnad i samband med tvångsvård En kvinna är missnöjd med att hon i samband med en tvångsvård fick ett otrevligt bemötande av en mentalskötare vid en psykiatrisk slutenvårdsavdelning. Denne ska ha skällt ut henne. Hon anser också att personalen inte utförde sitt arbete på ett korrekt sätt utan enbart satt och tittade på patienter. Patienten ansåg att beslutet om tvångsvård var felaktigt. Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren beklagat patientens upplevelse av bemötandet. I samtal mellan ansvarig chef och patient framkom att denne var nöjd med att berörd personal bett om ursäkt. Det var rörigt på avdelningen och mentalskötaren blev stressad av detta och höjde rösten. Chef uppgav att det är viktig att personal finns ute i vårdmiljön för att vara nära till hands för patienterna. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06598** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Synpunkter på medicinering En kvinna har synpunkter på en anhörigs medicinska behandling och på de biverkningar som han fick i samband med en inläggning vid en psykiatrisk avdelning. En sjuksköterska vid mottagningen vägrade diskutera biverkningarna med kvinnan . Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från vårdgivaren som konstaterat att patienten tidigare fått medicinering som givit vissa bieffekter och som medfört att preparatet inte har satts in igen. I samband med vård vid en psykiatrisk avdelning förskrev en läkare ett läkemedel som var stämningsstabiliserande och ångestlindrande. Patienten upplevde att den insatta behandlingen lindrade hans symtom men den gav bieffekter vilket innebar att läkaren så småningom fick sätta ut preparatet. Medicinskt ansvarig läkare har inte hittat några felaktigheter varken när det gäller den medicinska behandlingen eller sjuksköterskans agerande. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06634** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Gått emot rådande sekretess En kvinna är patient vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. En enhetschef ska ha gett ut information om henne till närstående, trots att hon uttryckligen sagt att hon inte vill det. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att kvinnan har en svårbehandlad psykiatrisk problematik med återkommande allvarliga livshotande beteenden. Hon har haft suicidala tankar och planer och gjort mindre och mer allvarliga suicidförsök. Patienten har haft svårt att ta emot den hjälp som vården erbjudit och rekommenderat. Fadern, som kvinnan bor med, har hela tiden varit närvarande i dennas vårdplanering. Han har haft kontakt med mottagningen så gott som varje vecka och även haft möten med behandlare samt enhetschef. När det blev aktuellt med läkarbyte var det självklart att fadern skulle informeras då det fanns en oro för att dottern skulle försämras med tilltagande självskadebeteende eller suicidala tankar/planer. Vårdgivaren beklagar att de gått emot patientens vilja men de gjorde det av omsorg och för att rädda liv. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06709** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering	Otrevlig läkare , ösnskar byta mottagning men får ingen remiss En man med neuropsykiatriska besvär fick träffa en läkare, vid en psykiatrisk mottagning, som var horribel, nedsättande och ifrågasättande. Denna klagade på att alla patienter var i behov av en neuropsykiatrisk diagnos. Patienten har vid flera tillfällen bett läkaren skriva en remiss till annan psykiatrisk mottagning, men hon hade alltid glömt bort det. Mannen har vänt sig till andra vårdgivare men de har hänvisat tillbaka till läkaren. Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att berörd läkare slutat sin tjänst på mottagningen. I journalen fanns det ingen information om att mannen önskat bli remitterad till annan klinik eller att han var missnöjd med läkaren. Ansvarig chef välkomnar patienten att kontakta henne så han kan få hjälp med remiss till annan läkare/vårdgivare. Mannen har tagit del av yttrandet och inte framfört några ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06716** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Utskrivning utan samordning med familjen En kvinna framför att hennes far med covid-19 skickades hem av läkare vid en sluten psykiatrisk avdelning utan någon förvarning eller samordning med familjen. Hon anser att detta går emot Lag om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård (LUS). Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att patienten vistats på avdelningen under endast ett dygn. Under den tiden bedömdes det inte framkomma några särskilda skäl för att sammankalla ett SIP-möte (samordnad individuell plan). Avdelningen har däremot brustit i att kontakta berörd stadsdelsförvaltning i samband med mannens utskrivning, vilket man bett om ursäkt för. En avvikelse har upprättats för att kunna förbättra verksamheten. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06776** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Läkare har nekat läkemedel utan kommunikation med patienten En suicidbenägen man med bland annat neuropsykiatriska och traumatiska besvär har synpunkter på en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Denne har tagit bort en del av hans mediciner vilket försvårat för honom att trappa ned alkoholkonsumtionen samt att han får livsfarliga abstinensbesvär. Patienten har av läkaren hänvisats till en enhet för att lära sig hantera läkemedel och vid vägran kommer han att anmälas enligt lagen om vård för missbrukare (LVM). Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att ställningstagande till LVM togs fram av läkaren då missbruk förelåg och som mottagningen inte bedömdes kunna ge behandling för. I detta fall blev det inte LVM utan en planering tillsammans med en beroendeenhet som skulle försöka minska konsumtionen av alkohol samt ett beroendeframkallande läkemedel. Vårdgivaren konstaterar att mannen påbörjat kontakt med beroendevården och samtidigt har han även haft kontakt med en sjuksköterska på en psykiatrisk mottagning för att etablera en fungerande krisplan. Mannen har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06779** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Missnöjd med läkares agerande En man vill anmäla en läkare inom beroendevården för kränkande behandling då denne skickat in ett intyg till Transportstyrelsen som gjort att han har blivit av med sitt körkort. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades att patienten kände sig djupt kränkt i mötet med läkaren. Det framgick att anmälan till Transportstyrelsen skickades i enlighet med gällande lag och var utfärdad på korrekt sätt. Vårdgivaren förklarade att de har svårt att bedöma i vilken grad denna anmälan påverkat att patienten har blivit av med sitt körkort flera år senare. Avslutningsvis stod det att de förstår patientens frustration avseende händelseförloppet men att de inte har hittat något fel i mottagningens agerande. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter men dessa bifogades inte avslutsskrivelsen till vården, då han ej har kunnat nås eller återkommit inom angiven tid för att ge sitt samtycke till detta. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06780** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos och journalföring En suicidbenägen kvinna har synpunkter på sin diagnos samt vad en läkare vid en psykiatrisk akutmottagning skrivit i hennes journal. Läkaren har bland annat skrivit att kvinnan var alkoholberoende trots att hon endast hade druckit alkohol just för att underlätta att ta sitt liv. Hon framför också att hon har nekats vård av psykiatrin. Åtgärd: I ett yttrande från vårdgivare framkommer det att vården bedömts ha varit adekvat ur ett medicinskt och juridiskt perspektiv och att det inte fanns några hållpunkter om vårdskada. Läkaren skrev att diagnoskoder är ett trubbigt instrument för att beskriva en persons inre liv men den psykiatriska problematik som framgick hos kvinnan hade ett lager av komplexitet som ej kunde beskrivas som enbart ett ångesttillstånd, därför sattes en bidiagnos då specifik kod för suicidalitet inte används. Syftet var inte att bagatellisera hennes problematik. Då patientens urinprov var positivt för flera droger och hon inte önskade bedömning via beroendevården skrevs kvinna ut till hemmet och en remiss skickades till specialistpsykiatrin för vidare bedömning och handläggning. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06867** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekad behandling och felaktig bedömning En kvinna är missnöjd med en psykolog vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som har nekat henne vård för sina psykiska besvär. Psykologen har däremot hänvisat henne till en gruppbehandling som inte passade hennes diagnos och besvär. Hon anser att personalkontinuitet på mottagningen är under all kritik. Detta problem har uppkommit sedan nytt företag tagit över mottagningen. Patienten vill nu byta till annan mottagning vilket innebär längre resor för henne. Trots långa väntetider för besök har mottagningen ställt krav att patienten ska komma på besök för receptförnyelse. Mottagningen har avbokat tider utan att meddela patienten. Flera besök har slutat med tårar på grund av mottagningens bryska bemötande. Patienten har hänvisats till företagshälsovården trots att henne psykiatriska besvär inte hade med arbetet att göra. Mottagningen accepterar inte heller meddelande via 1177.se utan kräver att patienten ska ringa en sjuksköterska som har telefontid en timme i veckan. Åtgärd: I kontakt med patienten framkommer det att hon inte önskar få något svar från vårdgivaren. Hon vill däremot att hennes synpunkter registreras och används i statistiken. Ärendet avslutas enligt önskemål.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-06994** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Utebliven behandling och upplevelse av att vara sviken En man vårdades inom den psykiatriska heldygnsvården, han diskuterade med läkare och sjuksköterska under vårdtiden en framtida inläggning då han önskade detta. Sjuksköterskan skulle därefter återkomma i ärendet under en viss månad men gjorde aldrig det. Patienten undrar varför han blir sviken som patient och varför inte vårdgivaren håller vad den lovar. Hans förtroende för vårdgivaren är förbrukat. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten drabbats av att det skett en fördröjning i processen kring implementeringen av vårdmodellen ”Självvald inläggning”. Fördröjningen berodde på pandemin. Patientens ärende verkade tyvärr ha hamnat mellan stolarna och vårdgivaren redogjorde för situationen. Modellen fanns inte på alla mottagningar och avdelningar än utan höll på att implementeras. Vården av patienten bedömdes ha varit adekvat ur medicinskt och juridiskt perspektiv och det fanns inga hållpunkter för misstanke om vårdskada. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter men därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-07078** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Kommunikation	Felaktig SMS-påminnelse och kränkande bemötande En kvinna fick en SMS-påminnelse om en besökstid trots att hon redan hade avbokat den vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. När hon senare kom till sin nya bokade besökstid lite försent, bemöttes hon av en otrevlig receptionist som konstaterade att kvinnan hade förstört hennes dag. Receptionisten påstod också att kvinnan var utebliven från två tidigare besök vilket inte stämde då hon redan hade avbokat dessa tider. Hon anser att dennas bemötande var respektlöst, nedvärderande, förminskande och sårande samt oetiskt. Hon vill inte längre bli utredd för sina neuropsykiatriska besvär på mottagningen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att chef beklagar att det blivit så mycket strul med kvinnans bokningar och att hon har talat med berörda personer om bemötandet för att det inte ska upprepas. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2110-07137** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Information	Felaktig diagnos och önskemål om ny bedömning En kvinna vill att hennes felaktiga diagnos ställd av en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning ska tas bort. Hon tror att hon har en annan diagnos men detta har avfärdats av en psykolog på mottagningen. Hon önskar få en ny bedömning, en så kallad second opinion. Åtgärd: Svar från vårdgivare har inhämtats. Det framgick att kvinnan haft kontakt med mottagningen under flera år och att psykiatriska diagnoser som ställs vid en viss tidpunkt kommer att stå kvar. Diagnoser inom psykiatrin förändras vilket inte betyder att den var felaktigt ställd från början. Vårdgivaren arbetar hela tiden med att öka kunskap och kompetens inom diagnostisering och man beklagar att kvinnan känt sig felaktigt behandlad och bemött på mottagningen. Journalen kommer inte att redigeras men man kommer att tydliggöra patientens aktuella diagnoser. Generellt gör inte vårdgivaren en second opinion på sina egna utredningar men kvinnan kan vid kommande återbesök gå igen dessa med sin psykiater. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom den angivna tiden.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2111-07254** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Fel läkemedel orsakade komplikationer En man med självmordstankar har fått biverkningar av medicin förskriven av en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Denne har mest pratat om sitt eget liv än om patientens besvär. Mannen anser att hans huvudvärk har somatiska orsaker och att medicinering för psykiska besvär har varit felaktigt. Åtgärd: Svar har erhållits från vårdgivare. Det framgick att mannen utretts somatiskt av läkare vid akutsjukhus och inget avvikande framkom. En basutredning genomfördes vid en psykiatrisk mottagning och ett läkemedel sattes in som senare byttes ut till ett annat som var både ångestdämpande och stämningshöjande. Vårdgivaren har haft uppföljningsmöten, via telefon på grund av pandemin, enligt överenskommelse mellan patienten, läkare och fast vårdkontakt. Personal har uppfattat att mannen känt sig nöjd med ordinerat läkemedel som också trappades upp. En försämring sammanföll med en flytt och mannen remitterades då till annan mottagning närmare hemmet. Vårdgivaren uppgav att man i efterhand kan se att distanskontakt via telefon begränsar möjligheten till den kliniska bedömningen, vilket de tagit till sig. Mannen har tagit del av yttrandet och bara uppgivit att han är mycket missnöjd med svaret. Detta framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2111-07758** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Lång väntetid till utredning och mycket försämrat psykisk mående En kvinna har väntat i över ett år på att få göra en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Hon har nu fått höra att hon behöver vänta ytterligare 1,5-2 år innan hon får påbörja utredningen. Patienten känner inte att vårdgivaren tar hennes dåliga mående på allvar och har fått svåra självmordstankar som följd. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte har återkommit om vidare handläggning inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2111-08037** Vård och behandling Behandling	Bristfällig vård och behandling En man har synpunkter på bland annat sin vård och behandling vid en psykiatrisk mottagning för hörselskadade. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08253** Ekonomi Patientavgifter	Felaktig faktura En ung kvinna som vårdas vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning blev debiterad för ett vårdbesök som hon uteblev från eftersom hon inte kände till att besöket var inbokat. Hon brukar alltid få en sms-påminnelse inför sina besök, men fick inte det vid det här tillfället. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08438** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Bristfällig hjälp inom psykiatrisk öppenvård En kvinna är patient vid en psykiatrisk mottagning specialiserad på neuropsykiatri. Hon anser att ingen tar ansvar för hennes vårdkontakt. Trots att det har gått två år har man inte hittat en fungerande medicinering. Patienten är också ledsen över att läkarbesök avbokats och att ingen ringer henne. Åtgärd: Patienten har efter flera kontaktförsök från handläggare hört av sig till förvaltningen och meddelat att hon nu har fått hjälp och inte önskar vidare handläggning. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08479** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Lång väntetid till neuropsykiatrisk utredning för barn En förälder har synpunkter på den långa väntetiden till en neuropsykiatrisk utredning för sin ungdom inom barn- och ungdomspsykiatrin. De har fått olika besked om när utredningen kan tänkas att genomföras och har nu senast fått höra att den inte kommer att ske det närmaste året. Ombudet finner väntetiden oacceptabel och önskar att sitt barn som bland annat har utvecklat ett självskadebeteende ska få den utredning och hjälp som utlovats. Föräldern vill se en prioritering av flera resurser till psykiatrin i Region Stockholm. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08489** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter bristande delaktighet, uppföljning och patientsäkerhet En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon anser att det är bristfällig patientsäkerhet, uppföljning och ingen möjlighet att som patient vara delaktig i sin vård och behandling. Hon ifrågasätter hur mottagningen sköts och uppger att patienter far illa på ett psykiskt, fysiskt och ekonomiskt plan av detta. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med patienten som avsåg inkomma med komplettering till ärendet. Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08493** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Riskerar att bli utan psykiatrisk vård En man med regelbunden kontakt på öppen psykiatrisk mottagning blev utan läkarkontakt då patientansvarige läkaren lämnade återbud till behandlingarna. Han remitterades till annan mottagning, men de avslog remissen. Han var beroende av att få läkemedel och var orolig att bli utan recept. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via e-post, han har inte kunnat nås med telefon. Då han inte kunnat samtycka till handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08579** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på avdelningschef Patient som uppger att avdelningschefen på en psykiatrisk mottagning, har behandlat både patienter och personal mycket illa. Trots detta får chefen arbeta kvar uppger kvinnan. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08584** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Kränkt av läkare Patient som åkte in till akuten på grund av sitt dåliga psykiska mående, upplevde kränkande kommentarer av läkare. Patienten uppger även att läkaren kritiserade hennes föräldrar för deras oro. Den unga kvinnan anser inte att hon fick den hjälp hon behövde under besöket. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08811** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Avslagna remisser inom BUP En förälder har synpunkter på att en remissinstans inom barn- och ungdomspsykiatrin, BUP, har avslagit två remisser för hens barn med stora svårigheter. Vårdgivaren har också gett olika information gällande remissförfarandet, vilket har gjort att det tar längre tid för barnet att få rätt hjälp. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2112-08831** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande behandling, bemötande och tillgänglighet vid psykiatrisk mottagning En kvinna hade tagit narkotikaklassade läkemedel under en längre tid som skrivits ut av läkare på en psykiatrisk mottagning. Recepten behövde förnyas och hon kontaktade mottagningen digitalt och bad om receptförnyelse. Hon fick svaret att hon behövde boka ett fysiskt möte med en läkare då läkemedlen var narkotikaklassade. Hon bokade första lediga drop in tid men när hon kom dit var läkarna sjuka. Veckan efter kom nya tider med de hade endast ett till två besök som avsåg receptförnyelse. Hon tog då kontakt med en sjuksköterska på mottagningen och fick ett bristande bemötande och kände sig inte hörd. Sjuksköterskan sade att hon skulle sluta med läkemedlen direkt och utan uttrampning eller läkarkonsultation. Hon ansåg att sjuksköterskan inte kunde ge en sådan ordination utan att en läkare gjort en bedömning då det finns risker för biverkningar om man avslutar behandlingen abrupt. Hon hade kontaktat mottagningen för att få svar på sina klagomål. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00008** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Brister i läkemedelsbehandling inom psykiatrisk heldygnsvård En patients antidepressiva läkemedel som är ett licenspreparat tog slut under vårdtiden vid en psykiatrisk avdelning. Personalen förlitade sig helt på att patienten själv skulle ordna med detta, vilket blev mycket svårt. Detta har skapat en enorm oro och personen har inte känt sig lyssnad på eller fått en stödperson trots att hen önskat det. Patienten anser heller inte att slutenvården bedriver god vård, baserat på hens egna erfarenheter. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00046** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande hantering av dokumentation och läkarintyg på neuropsykiatrisk mottagning En kvinna var patient på en neuropsykiatrisk mottagning. Hon hade fått en sjukskrivning på tre månader av sin läkare. Men sjukskrivningen kom inte med posten som mottagningen hade utlovat. När hon ringde mottagningen fick hon tala med en sekreterare som hänvisade till postens hantering. Hon stod på sig och sade att hon behövde intyget omgående. Efter att ha samtalat om detta i trettio minuter så gick sekreteraren med på att kontakta överläkaren. Hon blev sedan uppringd och fick då veta att inga anteckningar eller läkarintyg fanns dokumenterat i hennes journal. Dessutom hade läkaren som skulle ha skrivit journalanteckningarna och läkarintyget slutat på mottagningen. Hon var då tvungen att träffa en ny läkare för bedömning inför en eventuell sjukskrivning. Hon menade att detta förvärrat hennes mående avsevärt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00100** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Patient rymde från sluten psykiatrisk avdelning Ett ombud kontaktade förvaltningen då en patient hade varit inneliggande under tvångsvård på en sluten psykiatrisk avdelning. Patienten hade lyckats få tag på personalen nycklar till expeditionen och tagit sina egna nycklar och plånbok och sedan rymt. Det tog nästan en vecka innan polisen kunde hitta patienten igen. Patientens behandling blev fördröjd på grund av detta. Ombudet undrade vilket säkerhetstänkt och rutiner de hade på avdelningen och vad de gör för att undvika att det sker igen. Ombudet önskade även att avdelningen anmälde sig själva. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00101** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister inom barn- och ungdomspsykiatrin En mamma har synpunkter på vårdkontakten vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, BUP, där hennes dotter var patient. Hon anser att vårdteamet brast i sitt bemötande, både gällande henne och dottern. Utredningen som gjordes var bristfällig och rörig. Psykologen och behandlande läkare har också journalfört negativt saker om henne som mamma. Ombudet ställer sig också frågande till varför patienten inte fick byta psykolog och varför läkaren inte ville sätta in läkemedel, då dottern hade stora svårigheter. Mamman anser att personal inom barnpsykiatrin ska bemöta barn och föräldrar med empati, tålamod och förståelse. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring. Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00103** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med barnpsykiatriska insatser En mamma har synpunkter på två behandlare från den psykiatriska barn- och ungdomspsykiatrin som har behandlat hennes tonåring och familjen i hemmet. Hon tycker de har brustit i sitt bemötande och uppträtt oprofessionellt då de bland annat har skämtat högt och fått mamman att känna sig dum. Föräldern ville inte ha insatsen från början och anser att det endast förvärrade situationen. Hon tycker också att de har journalfört på ett felaktigt sätt om henne som mamma. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring. Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00106** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Tvångsvårdad patient rymde från en psykiatrisk avdelning En kvinna framför att en tvångsvårdad anhörig rymde från en psykiatrisk avdelning. Hon undrar hur detta kunde ske samt vilka säkerhetsåtgärder har vidtagits efter detta. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat ombudet som inte kan inkomma med en fullmakt från patienten. Förvaltningen har informerat om innebörden av en Lexmariaanmälan samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00125** Vård och behandling Behandling	Patient rymde från psykiatrisk mottagning Ombud som uppger att en av hennes vänner, som är tvångsintagen inom psykiatrin, rymde från avdelningen mitt under en behandling. Ombudet undrar hur detta är möjligt?
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00141** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om förflyttning till hemlandet från rättspsykiatrisk öppenvård En man som vårdas inom rättspsykiatrisk öppenvård har en fråga om tillvägagångssätt för förfrågan om förflyttning till sitt hemland. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han måste diskutera frågan med sin läkare alternativt kontakta Förvaltningsrätten.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00257** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Bristfällig hygien inom psykiatrisk heldygnsvård En patient som är inlagd på en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning anser att det finns brister i hygienrutiner, framförallt gällande patientbadrummen. Personen har också nekats sjukresor vid permission, vilket gjort så att hen har varit tvungen att stanna kvar på avdelningen. Patienten bad läkaren om att få en skriftlig motivering till avslaget men fick inte detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte har återkommit inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00421** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Bristande information om hur man byter vårdgivare En ung kvinna var patient på en barnpsykiatrisk mottagning och hade länge velat byta behandlande läkare och mottagning. Hon menade att det var svårt att komma till en annan mottagning. Hon upplevde att hon skickades runt för att sedan behöva kontakta den nuvarande mottagningen igen. Hon önskade en mer korrekt information om hur man kan byta mottagning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00470** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Kvinna rymt från sluten psykiatrisk avdelning för andra gången Ett ombud kontaktade förvaltningen då en patient återigen rymt från en sluten psykiatrisk avdelning. Kvinnan som hade rymt var under tvångsvård på grund av psykos och självmordstankar. Kvinnan hade fått tag på nycklar till sjuksköterskeexpeditionen och kunnat ta sina tillhörigheter som var inlåsta där. Ombudet menade att avdelningen behövde granskas gällande säkerheten. Det skapade en enorm oro för de anhöriga att inte veta var hon befinner sig eller kan tänkas göra. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00485** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Dåligt bemötande och bristande läkemedelskunskaper vid psykiatrisk mottagning En ung kvinna var patient på en psykiatrisk mottagning. Hon hade väntat länge på att få komma till ett läkarbesök. Läkaren hon fick träffa var inhyrd och kunde inte svara på hennes läkemedelsfrågor. Läkaren hade då skrivit ut ett läkemedel som hon hade fått information om inte ska ges till vuxna. Hon hade berättat om svårigheter hon haft i livet och läkaren hade skrattat och sagt att det var trist. Hon försökte sedan framföra att hon misstänkte att hon hade biverkningar av medicinen men blev inte hörd. När hon fick en ny medicin vågade hon inte ta den. Hon menade att läkaren hade haft ett bristande bemötande och var okunnig gällande läkemedel. Hon hade önskat en remiss till en annan mottagning men inte fått det. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00506** Vård och behandling Behandling	Kvinna ansåg att hon nekades slutenvård av läkare En kvinna sökte vård vid en psykiatrisk vårdgivare och nekades slutenvård av en läkare. Hon ansåg inte att läkaren kunde neka henne slutenvård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00562** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Kvinna upplevde sig nekad vård på sluten psykiatrisk avdelning En kvinna hade posttraumatisk stress och ångest. Hon blev inlagd på en sluten psykiatrisk avdelningen och fick förtroende för en i personalen. Hon kände sig trygg och började må bättre. Överläkaren ville ha ett samtal med henne och hon visste att det handlade om att hon skulle skrivas ut. Hon bad då om att den i personalen som hon fått förtroende för skulle vara med på mötet men det blev inte så. Hon fick ångest och tog tabletter efter mötet. Överläkaren hade blivit arg på henne på grund av detta och kort efter fick hon permission och skulle vara hemma. När hon var hemma ringde hon avdelningen och sa att hon måste komma in då ångesten var så svår. Hon nekades detta och tog då en överdos av tabletter och blev inlagd på sjukhus. Hon önskade sedan att komma tillbaka till samma psykiatriska avdelning men nekades detta på grund av att hon knutit an till en i personalen. Hon undrade om de kunde neka en patient att komma till en avdelning av det skälet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00611** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Irrelevant och felaktigt i journal En patient som besökte den psykiatriska akutmottagningen upptäckte efteråt att läkarens anteckning innehöll felaktigheter. Hon menar att läkaren kanske var stressad eller inte tillräckligt lyhörd och hon vill att det ska vara rätt i journalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00648** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation och bedömning på psykiatrisk mottagning En kvinna var på ett läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren hade sagt att hon låtsades vara sjuk i väntan på pensionen. Hon kände sig förnedrad och ansåg att läkaren gjort en felaktig bedömning av hennes sjukdom. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00659** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Synpunkter på den psykiatriska vården i Regionen En kvinna hade försökt få psykiatrisk hjälp från Regionen i flera år. Hon hade nekats vård vid en psykiatrisk mottagning trots remiss och fritt vårdval. Hon hade nekats traumavård vid en numera nedlagd mottagning. Hon upplevde sig inte trodd av vården och valde att gå till privata vårdgivare. Hon menade att den offentliga vården inte kunde erbjuda henne en bra vård med tanke på hennes komplexa vårdbild. Hon önskade ersättning för alla år av utebliven vård och inkomstförlust samt för utgifter i samband med privat vård. Hon var förtidspensionär och önskade egentligen att hon kunde få dö på ett värdigt sätt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2201-00660** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på fritt vårdval inom psykiatrin En kvinna hade klagomål på att en psykiatrisk mottagning nekat en remiss från en annan psykiatrisk mottagning. Hon menade att det inskränkte på det fria vårdvalet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00762** Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss på villovägar gav konsekvenser Patient med synpunkter på att hon fått vänta över fem månader för kontakt med psykiatrin, då en remiss kom på villovägar. Kvinnan som lider av bipolär sjukdom har under hösten/vintern mått så pass dåligt, att hon vid två tillfällen övervägt att åka in till psykakuten. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00800** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i kommunikation och digital vård En hen behövde nya recept från läkare på en psykiatrisk mottagning. Hen fick information om att hen enkelt kunde skicka läkemedelslistorna från apoteket online till mottagningen via 1177. Men för det första gick det inte att lägga till mottagningen i 1177 i mina vårdkontakter. För det andra fanns det ingen "kontakta oss" funktion. Hen hade inga andra alternativ att skicka in dokumenten. Tidigare hade läkare kunnat se vilka recept som förskrivits. Hen undrade varför det alltid ska vara så komplicerat. Hens förslag till förbättringar var att det skulle vara möjligt att lägga till alla mottagningar i 1177 eller att vårdgivare automatiskt läggs in när man har besök hos dem. Det skulle vara möjligt att skicka in dokument på ett enkelt sätt och att patienter ska kunna få kontakt med läkaren utan långa väntetider. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00808** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Synpunkter på den långa väntetiden för neuropsykiatrisk utredning En ung flicka hade det besvärligt i skolan och en neuropsykiatrisk utredning efterfrågades. Ombudet kontaktade barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning och flickan beviljades en utredning. Dock skulle hon behöva vänta i ett år eller två på att utredningen skulle påbörjas. Ombudet hade ifrågasatt detta med hänvisning till vårdgarantin. Läkaren hade då sagt att vårdgarantin inte hade någon betydelse då de ändå inte hann göra utredningen inom ramarna för den. Ombudet tog då kontakt med vårdgarantikansliet och fick beskedet att vårdgarantin inte gällde för neuropsykiatriska utredningar. Ombudet kände sig maktlös i situationen och kunde inte förstå hur Regionen kan svika barnen på detta sätt. Ombudet hade som förslag att vårdpersonalens löner skulle höjas och att man satsade på barnen istället för att bygga ett nytt kostsamt sjukhus. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00823** Vård och behandling	Felaktig diagnos, medicinering och behandling En man framför att han har blivit feldiagnosticerad och därmed felmedicinerad samt felbehandlad av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Dessa felaktigheter har lett till en hel del komplikationer och konsekvenser både för honom och en nära anhörig som gick bort. Patienten uppmanar psykiatrin att vara mer noga vid ställande av diagnoser. Åtgärd: I samtal med förvaltningen har framkommit att patienten önskar få ersättning för de felaktigheter som begåtts av psykiatrin. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Den mottagning som patienten har synpunkter på finns inte längre kvar. Han har även synpunkt på annan vårdgivare och därför uppmanas han att inkomma med en ny anmälan. Kommer överens om att avsluta ärendet.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00892** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Sekretessen bröts på sluten psykiatrisk avdelningen En man tvångsvårdades på en sluten psykiatrisk avdelning. Han fick frågan om vårdgivaren fick lämna ut information om hans vård och han sade nej. Han ville ha sekretess. Han sade att det skulle skapa mycket stress och oro både för honom och hans anhöriga. Hans önskas ignorerades och vårdpersonalen bröt sekretessen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00894** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande information och recepthantering En ung kvinna fick information om att hon skulle få recept på läkemedel. Hon fick dock inte några recept och var utan läkemedel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00918** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande vård och delaktighet på psykiatrisk avdelning En man vårdades inneliggande på en psykiatrisk vårdgivare inom psykiatrin. Enligt ombudet hade han upplevt att han inte fick rätt hjälp och försämrades i sitt mående. Han ansåg att läkarna inte tog hans sjukdom och symptom på allvar. Först efter att han hade flyttats till en annan vårdgivare blev han bättre. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-00983** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Ung kvinna behöver påminna om att få sina mediciner vid en psykiatrisk vårdgivare En ung kvinna hade synpunkter på att hon behövde påminna personalen vid en psykiatrisk vårdgivare om att få sin medicin. De var ofta försenade. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-01014** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Utebliven vård samt bristfällig kommunikation En kvinna framför att hennes anhörig trots sina multi-diagnoser och flertal olika psykiatriska besvär under en längre tid inte har träffat någon läkare vid en psykiatrisk mottagning. Patienten som är aggressiv och hotfull har gått runt på stan utan att ha någon vårdplanering. Anhöriga har inte heller erbjudits något anhörigstöd för att kunna hjälpa patienten. Flera myndigheter har varnat om detta utan att mottagningen vidtagit några åtgärder. Man har inte heller besvarat på de anhörigas frågor och rop på hjälp. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat ombudet och informerat om behovet av en fullmakt från patienten. Ombudet har informerat att hon inte kommer att få någon fullmakt från patienten. kommer överens om att ärendet registreras och finns med i statistiken. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-01078** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation	Synpunkter på vårdflöde En kvinna med multi-diagnoser har synpunkter på att hennes läkare som hon kände sig trygg med har avslutat sin tjänst vid en psykiatrisk mottagning. Hon har sedan dess ingen vårdplanering eller bokat besök. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som berättat att hennes synpunkter gäller en psykiatrisk mottagning i en annan region. Hon har kontaktat patientnämnden i den andra regionen och informerats att hon skulle göra en anmälan via 1177. Då kvinnan är folkbokförd i Stockholm, har hennes anmälan kommit till patientnämnden i Stockholm. Patienten har informerats och hänvisats till patientnämnden i den andra regionen. Ärendet avslutas.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-01146** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande behandling och kommunikation vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning En skolpojke är inskriven vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Varken föräldrarna eller pojken har varit nöjda med psykologen. De anser att de inte har gjort sig förstådda eller att de har förstått psykologen på grund av att denne saknar tillräckliga ämnes- och språkkunskaper. Det har också varit rörigt med besökstiderna. Pojken mår dåligt och är i behov av en fast psykolog eller samtalskontakt med stor kunskap om de problem han har. Nu har familjen fått information om att det dröjer tre månader innan pojken kan få en ny psykolog. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-01166** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig bedömning och medicinering som riskerade patientens hälsa En kvinna som blev inlagd på grund av nedstämdhet vid en psykiatrisk akutmottagning är kritisk till att en läkare gjorde en felaktig bedömning samt inte ansåg att han behövde göra någon ändring av hennes nuvarande medicinering. Läkaren hänvisade ansvaret för ändring av medicineringen till en öppenvårdsmottagning vilket kvinnan anser vara felaktig. Hon skrevs ut för att snart på grund av suicidtankar bli inlagd igen. Denna gång blev kvinnan inlagd vid ett annat sjukhus för att hon skulle slippa träffa samma läkare. Hon fick ny medicinering och tillfrisknade efter detta. Hon anser att tidigare läkare är livsfarlig för patientsäkerheten. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som berättat att hon inte längre vill att ärendet ska handläggas. Patienten har varit i kontakt med ansvarig chef som informerat henne att berörd läkare inte längre kommer att tjänstgöra på kliniken. Patienten är nöjd med beskedet. Ärendet avslutas.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2202-01406** Tillgänglighet	Svårt att få kontakt med personal på psykiatrisk öppenvårdsmottagning En man hade synpunkter på att det var svårt att få kontakt med personal vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han hade ringt sjuksköterskor, lämnat meddelanden, kontaktat sekreterare och växel. Han hade inte varit akut dålig men i behov av samtal och rådgivning. Han önskade mer personal, personalutbildning och personalutvecklingsinsatser. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.