Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2020-01-14

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-11-01 - 2019-12-31

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06414** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felmedicinerades och behövde intensivvård En man skulle genomgå en koloskopi vid en specialistklinik och skulle få ett lugnande läkemedel i samband med undersökningen. Han fick istället ett helt annat läkemedel och blev mycket dålig. Anmälaren fick åka ambulans till ett akutsjukhus för att få intensivvård under några dygn. Han lider fortfarande av biverkningar av det felaktiga läkemedlet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06442** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för avbokat besök trots att besöket bokades väldigt nära besökstiden En kvinna bokades till besök hos sjukgymnast, besökstiden var på morgonen dagen efter. På morgonen vaknade kvinnan med svåra influensasymtom och avbokade sin besökstid. Hon har fått faktura som hon inte vill betala. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06452** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Komplikation efter ögonstarroperation En kvinna från en annan region gjorde en gråstarroperation på ett öga i taget. Operationen gjordes för några månader sedan. Hon fick ögondroppar som hon inte tålde då hon fick en reaktion i ögonen. Kvinnan har fortfarande sveda runt ögonen och värk. Hon har inte fått svar på sina frågor vid återbesöken om vad detta kan bero på. Specialistläkarna menar att linsen ser klar ut och att resultatet blev bra. Anmälaren upplever att hennes besvär inte tas på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ska få second opinion och återkommer om det blir aktuellt att inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06580** Tillgänglighet Väntetider i vården	Över ett halvårs väntan på specialistläkarbesök En pojke som hade problem med en fot väntade på läkarbesök vid en specialistmottagning. Enligt pojkens mamma har väntetiden nu uppgått till sju månader och pojkens problem har förvärrats, han har svårt att gå rätt och har ont. När mamman kontaktat mottagningen har hon inte fått någon förståelse för att väntetiden upplevs ansträngande och att pojken behöver få träffa en läkare snart. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06626** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Svårigheter att få ut journaler Vid kontakt med specialistvård fick en kvinna information om att regelverket i Region Stockholm föreskriver att inga journaler får sändas hem till patienter. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Efter att anmälan skickats till förvaltningen har anmälaren fått de begärda journalerna. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06647** Kommunikation Information Resultat Resultat	Bristande information inför handkirurgi En kvinna har genomgått kirurgi i kombination med läkemedelsbehandling som behandling mot en genetisk skada i handen. Efter en tids rehab efter behandlingen upplever kvinnan svåra komplikationer och upplever att funktionen är avsevärt sämre än innan behandlingen. Får ingen klar förklaring till detta av läkare på mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06713** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Felaktigt utförd ögonoperation, ingen information och dåligt bemötande En anmälare har synpunkter på en läkare vid en ögonklinik som har opererat en närstående. Ingreppet ska ha blivit felaktigt utfört, vilket uppdagades av en annan ögonläkare. Den närstående fick varken information före eller efter operationen och har nu svåra besvär. Anmälaren har även synpunkter på att läkaren bemötte dem mycket bristfälligt då denne var otrevlig och arrogant. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06754** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling	Kraftig försämring efter ortopedisk operation En kvinna hade kort och smärtande hälsena och läkare i specialistvården genomförde en operation för att förlänga senan. Efter operationen fick kvinnan påverkan av nerv i området vilket gett svaghet i muskulaturen och hon har svårt att gå och har fått nedsatt balans. Hon ifrågasätter operationen och vill ha ekonomisk ersättning. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren haft kontakt med vårdgivaren som är fullt informerad om händelsen noteras anmälan på förvaltningen utan att yttrande inhämtas. Undertecknad informerar om Löf och ärendet avslutas därefter.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06757** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Synpunkter på läkemedelsbehandling av specialistläkare En kvinna gick till en specialistläkare i psykiatri. Läkaren ordinerade ett läkemedel som kvinnan reagerade kraftigt på. När kvinnan sökte för hudreaktionen på sin vårdcentral fick hon åka till sjukhus för vård. Kvinnan hade fått en för hög dos för snabbt insatt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06860** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Blivit avslutad som patient då läkaren slutat En man remitterades till en specialistmottagning som han har gått till vid tre tillfällen. Han skulle bli kallad denna månad till återbesök men när han hörde av sig till mottagningen fick han besked om att läkaren hade slutat och att de då hade avslutat honom som patient. Anmälaren ställer sig frågande till varför han inte blivit erbjuden att få komma till en annan läkare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06874** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristfällig handläggning av problem med medicinteknisk produkt En man har genomgått en ögonoperation och därefter fått specialanpassade linser. Efter operationen har det visat sig att linserna var defekta, något som enligt anmälaren är ett vanligt problem med dessa linser. Har därefter försökt få detta åtgärdat på mottagningen som då skulle skicka en remiss till en annan mottagning, detta tog över 3 månader vilket anmälaren ifrågasätter. Anmälaren ifrågasätter vidare att mannen inte blev informerad om att dessa problem är vanliga med aktuella linser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06914** Vård och behandling Behandling	Blev avvisad Anmälarens son, 14 år, blev avvisad från specialistmottagning som han blivit remitterad till för kirurgiskt ingrepp i foten. Enligt mottagning skulle pojken först uppsöka medicinsk fotvård. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07015** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristande remisshantering En man hade knäproblem och remitterades av sin specialistläkare till en ortopedisk klinik på ett akutsjukhus. Därifrån skickades remissen tillbaka samma dag med hänvisning till att mannen behöver genomgå en magnetkameraundersökning och datortomografiröntgen innan. När ingen hört av sig på mer än en månad ringde mannen till sjukhuset. Där sa de att man dagen efter att remissen inkommit återsänt den till specialistläkaren med önskemål om vidare undersökningar innan ny remittering till akutsjukhuset. När mannen kontaktade specialistläkarens mottagning fick han besked om att mottagningen inte har dessa resurser och att han skulle vända sig till annan instans för fortsatt utredning. Mannen kände att läkaren inte ville fortsätta ha honom som patient. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07029** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Regler för telefontider vid en specialistmottagning En kvinna fick information från en specialistmottagning att det inte gick att boka en ny telefontid med läkaren. Enligt den som svarade i telefon har patienterna endast rätt till två samtal via telefon och därefter fick man boka läkarbesök. Sjuksköterskan som svarade i telefon lyssnade inte på vad kvinnan hade för fråga och förklarade inte närmare varför hon inte fick en telefontid. Anmälaren besökte läkaren och besöket tog endast tre minuter. Anmälaren upplevde även att läkaren var slarvig. Läkaren läste ur en annan patients journal vid deras möte. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07073** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Problem av medicin och bristande dialog kring detta En man som drabbats av hjärtinfarkter följdes av en specialistmottagning rörande hjärtat efter dessa. Mannen har dock upplevt svårigheter att få gehör hos läkaren för sina synpunkter kring läkemedelsbiverkningar. Mannen menar att han påverkas i stor utsträckning av den medicin han har nu, vilket lett till en rad utredningar eftersom man misstänker att han drabbats av annan åkomma. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07152** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Diagnos	Vill ha ny utredning Anmälaren, tillika förälder, vill att ny neuropsykiatrisk utredning ska genomföras. Hon misstänker att nuvarande diagnos är felaktig. Den mottagning som hon varit i kontakt med har hänvisat till skolan. Hon söker klarhet och besked av mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07172** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inte kontakt med en psykiatrisk mottagning En man hade försökt få kontakt med en psykiatrisk mottagning genom telefon, brev och mejl för att kunna förnya sina recept och boka återbesökstid. Han fick inget svar på sina kontaktförsök under två månader. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07266** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Fick inte välja hörapparat En kvinna remitterades från sin husläkare till audionom som provade ut ny hörapparat till en mycket hög kostnad, hon ifrågasätter kostnaden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07327** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i utredning och felaktig diagnos En ungdom har genomgått en neuropsykiatrisk utredning hos en privat vårdgivare genom en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). Efter ett fåtal besök fick ungdomen en autismdiagnos, vilket föräldrarna ställer sig mycket frågande till då de inte alls känner igen dessa personlighetsdrag som har beskrivits i utredningen. Frågeställningen i remissen från skolläkaren handlade om koncentrationssvårigheter och det var aldrig tal om misstanke om autism. Föräldrarna menar att det finns felaktig information i utredningen och undrar hur de har kommit fram till diagnosen. De har inte fått gehör för sina synpunkter hos ansvariga personer inom verksamheterna och de kräver nu att utredningen i sin helhet tas bort så att de kan börja om från början någon annanstans utan förbestämda åsikter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07393** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter fotoperation En kvinna opererade foten vid en specialistklinik. Operationen gick inte bra då hon har fortsatta besvär och kommer behöva göra fler operationer. På en röntgenbild ser man att en del av ett verktyg har fastnat i kvinnans skelett. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07486** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Betalade avgift för att ha kommit för sent, uteblivet kvitto En man fick han betala avgift för uteblivet besök när han kommit försenad till en tid hos sjukgymnast. Han anmäler också att han haft svårt att få kvitto och upplever att bemötandet han fått varit respektlöst. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Specialistvård** **V1911-06411** Resultat Resultat	Drabbades av nervskada i ögat vid operation av bihålor En man skulle genomgå en operation av bihålorna där bihålans utrymme skulle ökas. Vid operationen skadades ansiktsbenet så att en nerv och ögonmuskel kom i kläm. Detta har gjort att mannen drabbats av synnedsättning och inskränkning av ögonrörelser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post **Specialistvård** **V1911-06496** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kräver ersättning för rekommenderad post Anmälaren har kontakt med gynekologisk mottagning. Anmälaren har till mottagningen framfört att hon önskar kopia på sin journal sänd med post till bostadsadressen. Journalen är inte längre än tio sidor. Mottagningen kräver att anmälaren innan kopia på journalen skickas godkänner ansvar för kostnaden som den rekommenderade posten innebär. Mottagningen kräver att anmälaren står för hela kostnaden som försändelsen med rekommenderad post medför. Åtgärd: Åtgärd: Med anledning av frågan upprättade patientnämndens förvaltning kontakt med hälso- och sjukvårdsförvaltningen som återkom med följande information: Det finns en möjlighet att hämta journalen kostnadsfritt. Om man väljer att få den på annat sätt får man själv stå för kostnaderna som detta medför. Denna information förmedlades till anmälaren. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Specialistvård** **V1911-06879** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristfälligt bemötande och nekad vård En kvinna kom till en avtalad besökstid hos en privat specialist. Specialisten höjde rösten och betedde sig olämpligt. Hon ville inte ta emot kvinnan och hänvisade till att hon inte orkade, då hon hade ont i armen och att hon snart skulle gå i pension. Det var fler personer i väntrummet som hörde läkaren uttala sig. Kvinnan menar att det inte är acceptabelt att bete sig på detta sätt. Han man bokat in patienter måste man ta hand om den. Specialisten hade inte förståelse för att de åkt långväga i oförrättat ärende. Läkaren hänvisade kvinnan till en annan mottagning, som hon dock inte uppfattade specifikt vilken det var. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06385** Ekonomi Patientavgifter	Oflexibel syn på 24-timmarsregeln En kvinna blev magsjuk och var tvungen att avboka ett läkarbesök några timmar innan besöket. Kvinnan tog kontakt med vårdgivaren och framförde att hon blivit magsjuk och därför inte kunnat komma. Sjuksköterskan som kvinnan talade med sade att Region Stockholm beslutat att faktura måste skickas vid sent återbud. Kvinnan tyckte det var konstigt då hon ansåg att hon hade giltigt skäl för att avboka sent. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06392** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Vill ta del av radiologibilder i original En man som är läkare i grunden önskar få ut magnetkamerabilder i original och radiologiska data för att själv kunna bedöma bilderna och frågar hur regelverket ser ut. Åtgärd: Åtgärd: Mannen informerades om regelverket. Man har ingen rätt att få hemskickade journaler i original. Han får framföra sina önskemål till vårdgivaren.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06394** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Diskbråck upptäcktes inte på röntgenundersökningar En man besökte under flera år husläkare och ortopeder då han hade stora besvär med ryggvärk och nedsatt känsel i benen. Inget anmärkningsvärt uppmärksammades vid röntgenundersökningar. Nu har han fått hjälp med operation av ryggen, tre diskbråck identifierades och han är besviken över att ha gått så många år med besvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1911-06464** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande information gällande konstgjord befruktning En kvinna genomgår behandling för konstgjort befruktning och hade fått en tid inbokat för ett besök på en specialistklinik. En tid innan besöket fick kvinnan beskedet att det inte fanns några spermier att tillgå samt att det inte fanns någon prognos för hur länge hon kan komma behöva vänta. Kliniken hänvisar till reproduktiv medicin på karolinska universitetssjukhuset som i sin tur hänvisar tillbaka till kliniken. Kvinnan ifrågasätter att det inte finns någon information att tillgå. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06466** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Undrar över 24-timmarsregeln En kvinna vars barn har en bokad tid till en specialistmottagning undrade över reglerna kring återbud. Familjen har drabbats av magsjuka och behövde lämna återbud, senare än 24 timmar före besöket. Hon informerades av personalen om att faktura på 350 kronor kommer att skickas. Kvinnan undrar om det är korrekt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk, mottagningen kan vara flexibel i det aktuella fallet men reglerna säger att återbud ska lämnas senast 24 timmar före bokat besök.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06483** Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid till specialist i neurologi En kvinna har remitterats till neurolog i specialistvård och tycker att väntetiden är lång. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vårdgaranti.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06542** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig utredning En kvinna med ett litet barn som var under ett år gammal utreddes på barn-och ungdomsmottagningen. Mamman träffade läkaren flertal gånger på grund av att barnet inte orkade äta och var orkeslös. Mamman anser att läkaren inte gjorde tillräcklig utredning på barnet. När de senare fick träffa en annan läkare uppmärksammades snabbt att barnet hade låga blodvärden som förklarade barnets symtom. Mamman beskriver att hon kände att hon inte blev lyssnad och att hon inte togs på allvar utan focus blev på mammans mående istället på barnets hälsotillstånd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06568** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och diagnostisering En man upplever att en specialistmottagning ställt diagnoser på otillräckliga grunder. Mannen känner inte alls igen sig i satt diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06591** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Förolämpande remissvar En kvinna remitterades av sin husläkare till specialist på grund av avvikande levervärden. I remissvaret nekades kvinnan dock besök hos specialisten med hänvisning till hennes vikt och BMI. Kvinnan ifrågasätter detta skarpt och menar att det är förolämpande och diskriminering. Hon menar att hon nekas vård på grund av sin vikt, trots att hon inte är särskilt tjock och hon undrar hur detta kan vara möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1911-06643** Kommunikation Information Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Bristande uppföljning och information i samband med handskada En kvinna har sökt vård hos en arbetsterapeut efter handkirurgi. Kvinnan har under behandlingen upplevt att arbetsterapeuten inte har tagit hennes åsikter på allvar. Framförallt gällande hur mycket smärta hon har upplevt i handen då hon har utfört de övningar som arbetsterapeuten har ordinerat. Upplever nu att skadan bara har blivit värre då hon har tränat med så pass mycket smärta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06681** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister i hanteringen av kallelser En man har blivit kallad flera gånger till en specialistmottagning utan anledning. Han har redan varit där och genomfört en undersökning som visade att allt såg bra ut samt varit på ett återbesök hos läkare. Läkaren ska ha ställt sig frågande till varför han var inbokad på ett återbesök då han redan fått information om att allt såg bra ut. När anmälaren har kontaktat mottagningen får han ingen information om varför han kallas dit igen. På kallelsen står det heller ingen ytterligare information än vad som stod i den första kallelsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06692** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journalhandling En kvinna har ringt till en specialistmottagning, vid flera tillfällen, för att få ut en journalhandling men personalen är tveksam och uppger att de ska tala med chef, men inget händer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06712** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning av läkare En kvinna med symtom sökte specialistläkare. Hon har ärftlighet för cancer. Kvinnan upplevde bristfällig undersökning och kände sig inte trygg med det svar hon fick gällande sina symtom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06717** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om ersättning för operation En man har haft problem med sin rygg och nacke under flera år. Det har visat sig att det är en nerv som är i kläm som är svårbelägen. Han behöver genomgå operation som han menar att det endast finns en läkare som kan utföra men att han då behöver betala för den privat. Anmälaren undrar kring om han kan få operationen betald av regionen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta Enheten för individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06742** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om avbokning av operation En kvinna undrar kring om en mottagning följer de regler som finns gällande avbokning av operation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1911-06755** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Otrevligt bemötande och bristfälliga hygienrutiner En man hade hudbesvär och han sökte vård på en hudklinik. Mannen som själv arbetar inom vården beskriver att han fick sitta med bar hud på en brits utan skyddspapper vilken han hade påpekat för läkaren. Enligt läkaren spritade han av britsen efter varje patient men skyddspapperet användes inte trots att det fanns på kanten av britsen. Prover hade tagits från huden och provsvaren skulle meddelas till honom per brev men han fick kallelse för ett nytt besök istället. När han kom till hudkliniken hade läkaren sagt att han kallades på grund av att mannen hade varit orolig för att smutsen från britsen hade kunnat smitta honom. Provsvaren hade inte kommit och när han ifrågasatte detta blev läkaren arg samt sa att han skulle gå ut. Läkaren puttade honom på axeln och sa att han skulle gå vilket han gjorde. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06855** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig diagnostisering av foster med hjärtproblem En kvinna gjorde en rutinmässig ultraljudsundersökning i femte månaden i samband med graviditet. Enligt barnmorskan sågs hjärtfel på fostret men detta avskrevs av ansvarig läkare på mottagningen. Kvinnan lyckades tjata till sig ett nytt ultraljud som genomfördes tio veckor senare. Läkaren avfärdade hjärtfel på det nu sju månader gamla fostret. Kvinnan kände sig inte övertygad och kontaktade en annan gynekologisk mottagning som konstaterade att fostret hade hjärtfel men att det var för sent för att avbryta graviditeten. Kvinnan kunde inte tänka sig föda barnet och utsätta det för operationer och behandlingar med risk för att det ändå kanske inte skulle överleva. Hon åkte då utomlands och betalade dyrt för avbrytande av graviditeten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1911-06875** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande och hård träning vid knäskada En man skadade sina knän efter för hård träning på gymmet. Vid besök hos sjukgymnast i specialistvården var hon väldigt stressad och alltför hård i sin träning, mannen kunde knappt ta sig från mottagningen. Han är besviken med hennes bemötande och det bristfälliga omhändertagandet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06903** Kommunikation Information	Får ej besked från klinik En man får inte tydliga besked från en specialistklinik som han tidigare blivit opererad vid. Mannen vill komma åter, då besvär kvarstår, men han får inte klarhet i från sjuksköterska om de kan boka in honom på besök hos läkare eller om han kan få en telefontid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade mottagningen som berättade att de behöver en ny remiss då man tidigare bedömt att inga fler åtgärder var möjliga och att han därmed är utskriven.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06907** Resultat Resultat Kommunikation Information	Fotoperation misslyckades En kvinna hade opererats i foten och hon hade svåra besvär efter operation. Hon har ont i foten speciellt när hon går lite längre. Hon beskriver att operationsresultatet inte blev bra och att hennes fot behöver opereras på nytt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1911-06916** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick märkligt bemötande och önskar second opinion En man remitterades från sin vårdcentral till specialistmottagning. Vid mannens besök på mottagningen fick han ett märkligt bemötande. Han menar att läkaren höll på att somna under besöket. Mannen reagerade också efteråt på att läkaren inte föreslagit en typ av undersökning som är praxis att göra vid den typ av problem mannen har. Mannen har därför velat bli bedömd någon annanstans. Remiss har därför skickats vidare till akutsjukhus som dock avslagit denna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-06938** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan till kontroll av hudförändring En man uppmärksammade att han hade ett växande födelsemärke. Han kontaktade sin husläkarmottagning som hänvisade patienten till hudkliniken där han hade varit tidigare. Mannen fick vänta sex veckor för att få läkartid. Han ringde igen och fick tid lite tidigare efter många samtal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-07041** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om kirurgi En kvinna har fått kirurgi för åderbråck som hon har betalat själv, ca 10.000 kronor. Kvinnan ifrågasätter om och vem som kan få kirurgin bekostad av landstinget. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Redogör för regelverket.
Telefon **Specialistvård** **V1911-07042** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvarstående smärta efter inkontinensoperation En kvinna gjorde en inkontinensoperation på en specialistmottagning. Hon har kvarstående smärta som inte går över. Enligt läkaren skulle detta klinga av efter ett antal veckor vilket det inte gör. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1911-07044** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas vissa undersökningar En äldre kvinna har kontakt med en specialistmottagning som hon anser inte följer upp hennes mående på ett betryggande sätt. Den mottagning hon hade kontakt med tidigare var mycket noggrannare vid uppföljning av hennes hjärtbesvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1911-07050** Resultat Resultat	Blev bränd av för lång solning på hudmottagning En man med lindrig psoriasis var på solbehandling på hudmottagning i specialistvård. Han blandades ihop med annan patient med samma förnamn och solade alldeles för länge. Han fick lättare brännskador. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1911-07072** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Skador på barnets huvud efter förlossning En kvinna som födde barn nyligen har synpunkter på att barnet har stora sår på skalpen som hon misstänker beror på att de satt en skalpelektrod på barnets huvud under förlossningen. Det finns inget dokumenterat i journalen om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1912-07092** Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos på barn En pojke kom på remiss till en klinik för ortopedi. Man skrev en remiss för röntgenundersökning, som gjordes en vecka senare. Vid uppföljning hos läkaren, ytterligare en tid senare, hade röntgensvaret inte kommit. Anhöriga ifrågasätter varför man inte kollat upp detta innan besöket. Några dagar senare ringde röntgenmottagningen med besked till anhöriga om att pojken var tvungen att åka in akut till akutsjukhus. Det visade sig att pojken behövde kirurgi. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07110** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Känner sig bortkopplad från vården efter att mottagning stängt En äldre man som haft en urinvägskateter under något år är missnöjd med uppföljning och hantering från vårdens sida. Mannen har följts av en specialistmottagning men har nu fått information om att denna lagts ner och att han remitterats till annan mottagning. När mannen kontaktar denna mottagning känner man där inte till något om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07112** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Fick antibiotika utan besök och undersökning En kvinna fick inte komma på besök och fick antibiotika utan undersökning av en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07132** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Skadad efter en operation av en läkare som inte är tillgänglig. En kvinna som remitterades av en vårdcentral till en specialistmottagning har skadats i fingret efter en operation. Läkaren lär ha gått i pension, är inte längre tillgänglig och kvinnan har inte fått tag på honom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1912-07176** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare vill inte skriva diagnos i journalen för att undvika problem med försäkringsbolag Mannen krockade för ett par år sedan. Han har problem med nacken, en tydlig så kallad whiplashskada, som läkarna han sökt även diskuterar muntligt med honom och med varandra. Dock har ingen läkare skrivit whiplashskada som diagnos i journalen vilket gjort att hans försäkringsbolag inte gett honom ersättning för skadan. Enligt uppgift från en läkare är det just därför denna diagnos inte skrivs in i journalen - för att undvika diskussioner med försäkringsbolag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1912-07199** Vård och behandling Läkemedel	Fick felaktigt läkemedel och åt detta under flera veckor En man var hos ortoped i specialistvården och fick ett läkemedel som han åt under några veckor. När han ville förnya receptet upptäcktes att läkemedlet han fick utskrivet var för kvinnor med hormonella störningar. Mannen är upprörd och orolig att han tagit skada av preparatet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07236** Ekonomi Patientavgifter	Betalade för mycket i patientavgift En äldre man som remitterades till specialistmottagning från sin husläkare fick betala för mycket vid det första besöket. Mannens närstående som kontaktar förvaltningen undrar över avgifterna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om avgifterna enligt mottagningens egen hemsida.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07259** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Frågor kring hörapparater En man har påbörjat en hörapparatutprovning men upplever att audionomen i första hand försöker sälja in de hörapparater som butiken har, framför landstingets sortiment. Anmälaren vill höra sig för om landstingets sortiment, om audionomens kompetens att bedöma vad som är bäst för patienten och om han kan lita på att han får en bättre apparat om han köper en, framför lån. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07315** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Information om vårdgarantin En kvinna har frågor gällande vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Ger information om vårdgarantin.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07324** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar över vårdgarantin En konsumentvägledare i en kommun ringer å en mans vägnar. Mannen har väntat länge på operation och undrar över vårdgarantin och vad som händer om den inte hålls. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet i regionen.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07340** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Får inte hjälpmedel som ersätter trasig rullstol Anmälaren är i behov av rullstol för att kunna förflytta sig. Nu har rullstolen gått sönder och är under reparation vid verksamheten som levererat den och ansvarar för rehabiliteringen. Denna verksamhet kan inte låta anmälaren ta del av ersättande hjälpmedel under reparationstiden. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07346** Resultat Resultat	Bristande resultat av kirurgi En kvinna opererades i ryggen vid en ortopedisk specialistklinik. Några dagar efter operationen drabbades kvinnan av en blodpropp i benet. Kvinnan hade i samband med operationen bett om blodproppshämmande läkemedel, vilket man hade avvisat. Då hon fortsatt hade besvär av ryggen kontaktade hon kliniken. De ansåg dock inte att hon behövde följas upp med vare sig besök eller kontakt med sjukgymnastik. Kvinnan har fortfarande värk i ryggen flera år efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1912-07350** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i kommunikation och bemötande vid tidsbokning på barnläkarmottagning En kvinna sökte hjälp på en barnläkarmottagning för sitt spädbarn. Personalen som svarade hade stora språkförbristningar så kvinnan kunde inte göra sig förstådd. När kvinnan bad att få tala med en kollega till personalen sa denna att det inte fanns någon annan som hade tid att tala med henne. Enligt kvinnan kunde inte personalen på mottagningen förstå att hon ville boka en tid för ett läkarbesök. När kvinnan avslutat samtalet utan att ha fått en tid ringde personalen tillbaka flera gånger och kvinnan sa att hon inte längre ville ha någon kontakt med mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07360** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig tillgänglighet En man som har blivit skadad vid en specialistmottagning har försökt kontakta ansvarig chef som inte svarat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07363** Resultat Resultat	Felaktig amputering av krökt tå Mannen hade en krökt tå, en så kallad hammartå, och skulle få hjälp med detta. Operationen misslyckades och mannens tå blev amputerad istället. Verksamheten har gjort en Lex Mariaanmälan av händelsen till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Mannen vill veta om han har möjlighet att få ta del av den händelseanalys som föregick verksamhetens anmälan till IVO. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1912-07364** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet och återkoppling på gynekologisk mottagning En ung kvinna har synpunkter på den gynekologiska mottagning där hon sökt vård. Det är svårt att kontakta mottagningen, när hon försöker ringa får hon ofta besked om att det inte finns några fler tider att ringa på under dagen. När hon väl fått kontakt och lämnat meddelande om att läkaren behöver ringa upp henne, görs det inte. Kvinnan hade fått en tid för återbesök för besked om svar från en undersökning. När hon träffade läkaren hade denne inte läst igenom hennes journal och svaret hade ännu inte inkommit. Kvinnan hade tagit ledigt från jobbet och betalat för besöket för att endast få ett besked om att inget svar inkommit ännu. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07455** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktig dokumentation vid inkommen remiss En man var under utredning av prostatacancer och han hade följts upp hos flera olika privata vårdgivare. Han skulle få fortsätta på urologmottagningen på akutsjukhuset men remissen hade skickats till ytterligare privat urologklinik. Denna privata vårdgivare hade bedömt remissen och gjort journalanteckning i patientens journal som mannen ansåg var kränkande för att den handlade om hur mycket och många gånger han hade sökt vård på akutsjukhuset. Mannen ifrågasätter varför har läkaren tittat igenom hans journal hos en annan vårdgivare och yttrat sig om honom samt dokumenterat detta i hans journal redan innan han ens har varit hos vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1912-07458** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande telefonkontakt En man, känd för kliniken, ringde otaliga gånger under flera timmar till kliniken. Ingen svarade. Mannen lät då en anhörig ringa. Kliniken svarade då på en gång. Mannen menar att vården inte vill svara när han ringer. Han undrar varför. Mannen ringde för att framföra att han behövde en sjukresa till kommande bokade besökstid. Detta utlovades att genomföras, vilket dock inte skedde. Mannen ringde rå receptionen som hjälpte honom med en sjukresa. De meddelade mannen att det ofta blev fel på kliniken gällande sjukresor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07484** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bifynd följdes inte upp, var cancer En man genomgick undersökning blodkärl och bifynd upptäcktes som en fläck på hans lever. Detta följdes aldrig upp. Mannen fick senare diagnosen cancer och avled. Hans läkare menar att om han hade fått behandling i ett tidigare skede hade han varit vid liv idag. Anhöriga undrar vad vårdgivaren gjorde efter fyndet. Varför rapporterades det inte i ett remissvar till remittent? Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1912-07520** Vård och behandling Behandling	Spiraler orsakar depression hos unga En kvinna ansåg att spiraler orsakar depression hos unga kvinnor. Hon skulle önska att politikerna tog bort spiralerna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07531** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick faktura trots att hon avbokat läkarbesök inom 24 timmar En kvinna har fått en påminnelsefaktura från en specialistläkarmottagning trots att hon avbokat läkarbesöket med mer än 24 timmars marginal. När kvinnan försökt kontakta verksamheten går det inte att lämna muntliga meddelanden utan de avbryts. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till administrativ personal på mottagningen.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07533** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Ovidkommande och konstiga frågor om förkylning från barnläkare En barnläkare lämnade ut bristande och felaktig läkemedelsinformation till förälder som sökte för en knöl bakom örat på sitt spädbarn. Råden gällde förkylning och rekommenderade alldeles för höga doser smärtlindrande och febernedsättande läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1912-07536** Administrativ hantering Brister i hantering	Rehabklinik skickar ej beställning för hjälpmedel En man är i behov av punkteringssäkra däck till sin rullstol och har blivit lovad av personal på en rehabklinik att dessa skall beställas. Mannen uppger nu att han har väntat flera månader och kontaktat leverantören som berättat att ingen beställning har gjorts. Ifrågasätter detta samt att han inte får någon ordentlig förklaring från rehabkliniken. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1912-07543** Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Komplikation efter operation och bristande omhändertagande därefter En kvinna genomgick en operation vid en specialistmottagning. Kvinnan har efter denna drabbats av en kronisk skada. Kvinnan tycker inte att hon fick någon information före operationen om att det hon drabbats av kunde hända och hon tycker inte att mottagningen upprättat något åtgärdsprogram efter att det skett. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1912-07552** Vård och behandling Behandling	Brister i eftervård Anmälaren uppgav att han lider av brister i uppföljande vård efter operation. Eventuellt inkommer skrivelse med mer detaljer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1912-07574** Ekonomi Patientavgifter	Patientavgift En man framför att han missade ett läkarbesök gällande sitt minderåriga barn vid en specialistmottagning. Sedan fick han nästan en handskriven faktura på 500 kronor. Mannen anser att både beloppet och fakturan verkar vara orimliga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientavgiftsfrågor. Kommer överens om att han kontaktar ansvarig chef och diskuterar detta.
Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06857** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Utebliven tolk vid två tillfällen En kvinna som behövde teckenspråkstolk vid två tillfällen uppfattade att specialistkliniken beställt detta men någon tolk kom inte. Dessutom utfördes på grund av ett missförstånd fel provtagning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06881** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Diagnos	Avvisad besök i vården trots remiss En kvinna remitterades av akutsjukhus till specialistmottagning som avvisade henne, då de ansåg att hon hade en annan diagnos än den hon remitterats för. Kvinnan vill veta på vilka grunder de ställt en annan diagnos och varför de avvisat henne besök. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan inte fick träffa en specifik namngiven läkare då denne arbetade med andra diagnoser än den hon remitterats för. Samma läkare var även på väg att sluta sin tjänst. Då kliniken inte ansåg att de hade något ryggkirurgiskt att föreslå henne återsändes remissen. Detta beslut togs efter diskussioner och granskning av röntgenbilder. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06960** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och diagnostisering En ung man hade fått en knöl under hakan. Han remitterades till en specialistläkarmottagning där läkaren bedömde knölen som en halsblåsa. Efter en månad var mannen tillbaka hos specialistläkaren som efter ultraljud av knölen nu bedömde den som en godartad tumör med storleken en centimeter. Tre veckor senare hade tumören vuxit och blivit dubbelt så stor. Mannen skickades sedan till akutsjukhus för fortsatt omhändertagande. Där visade det sig att knölen var en cancersjukdom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07347** Vård och behandling Behandling	En anmälare vill anmäla en läkare för vårdslöshet En anmälare vill anmäla en läkare för vårdslöshet och misshandel. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07382** Vård och behandling Läkemedel	Tvingades äta stor tablett antibiotika, den fastnade i halsen och orsakade intensivvård En kvinna vistades i slutenvård för rehabilitering. Hon fick en stor antibiotikatablett som sjuksköterskan bad henne svälja hel. Anmälaren tvekade då hon har vissa problem med svalget, men sjuksköterskan framhärdade. Tabletten fastnade i svalget och hon tvingades till intensivvårdsbehandling under några dagar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07559** Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Brister i information till patient med misstänkt cancer Anmälaren remitterades till specialistmottagningen då man misstänkte cancersjukdom i tarmen. Undersökning med röntgen genomfördes men läkaren brast i informationsgivningen, både till remitterande enhet och till anmälaren som var orolig. Det rådde också oklarheter kring bedömningen och diagnosen som undersökningen lett fram till. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07606** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikation efter operation på grund av utebliven behandling En man drabbades av komplikationer efter en operation som genomfördes vid en specialistklinik. Några dagar efter hemkomsten fick han åka in akut till akutsjukhus, där man konstaterade att han fått proppar i lungorna. Enligt läkarna på sjukhuset borde mannen efter operationen ha behandlats med blodförtunnande läkemedel, vilket inte skedde. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00014** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling En man har haft besvär med synen och balansen under lång tid. Han har varit på en ögonklinik flera gånger men anser inte att det blivit bättre. Han kan inte gå eller se ordentligt. Han förstår inte varför han inte får den hjälp han behöver. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06393** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Otydligheter runt behandling och oseriöst bemötande En man fick ett oseriöst och otryggt bemötande av en specialistläkare. När mannen besökte mottagningen fick han förslag på behandlingar innan läkaren ens hade undersökt honom. Mannen och läkaren kom sedan överens om vilken åtgärd som var aktuell, att mannen inte skulle opereras. Trots detta hörde läkaren av sig senare via telefon och skickade ett förslag per post till mannen om att han kunde opereras vid en privat verksamhet till en viss kostnad. När mannen var tveksam till detta, eftersom man talat om en annan åtgärd, blev läkaren irriterad och bad honom att söka sig någon annanstans. Mannen undrar vad som är skrivet i hans journal eftersom han och läkaren verkar ha helt olika versioner av vad som sagts. Mannen menar att han aldrig varit med om att bli bemött på detta sätt inom vården. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06536** Kommunikation Samtycke	Hårdhänt omhändertagande En man opererades vid en specialistklinik och en sjuksköterska samt undersköterska säger till mannen att nu ska du få känna hur det känns att föda barn. Man vrider lakanet till en knut som placeras mitt i operationsområdet. Det gör mycket ont så mannen tar själv bort knuten. När han ber om medicin stressar sjuksköterskan på honom att välja mellan två olika tabletter vilket medför undermedicinering. Konsekvensen blir kraftiga smärtor och kramper i magen så anmälaren börjar svära då smärtan blir olidlig. Personalen böjer sig då över honom och skriker att han inte ska svära. Han blir chockad och hör sedan hur personalen skrattar högt i korridoren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06541** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig information kring ingrepp från remitterande mottagning En kvinna fick en remiss till sjukhusets specialistmottagning för ett ingrepp med provtagning. Sjuksköterska och läkare på remitterande mottagning gav felaktig information om hur ingreppet går till vilket skapade rädsla och obehag hos anmälaren. Anmälaren har på grund av sin bakgrund rädsla för vissa åtgärder inom sjukvården. Hon menar att den felaktiga informationen kunde ha fått henne att avstå för provtagningen med ytterligare hälsorisker som följd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06556** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Kunde inte nå mottagningen per telefon för att omboka en läkartid En man anmäler att han inte kunde nå en specialistmottagning på telefon för att omboka dotterns tid. Han ringde inom mottagningens telefontider men möttes av meddelandet att mottagningen inte tog emot fler samtal den dagen. Han försökte då omboka via 1177 Vårdguidens e-tjänster och fick då till svar att tiden inte kunde ombokas på det sättet och att familjen skulle debiteras för uteblivet besök. Mannen har varit i kontakt med hälso- och sjukvårdsförvaltningen som kommit fram till att det var fel av mottagningen att ta ut en administrativ avgift, däremot har man inte funnit att mottagningen inte skulle ha haft en fungerande telefonsvarare dit man kunnat ringa in sina återbud dygnet runt. Mannen har även synpunkter på att mottagningen skickat ärendet till inkassobolag. Åtgärd: Åtgärd: I yttrandet skriver verksamhetschefen att kliniken besvarar samtliga samtal som inkommer under telefontiden. Det är vårdgivaren som fördelar antalet timmar gällande hur mycket telefontid som mottagningen ska ha och inte anmälaren. Tre timmar per dag gäller alla vardagar i veckan. En avbokningstjänst finns dygnet runt alla dagar där avbokning erbjuds. Om vårdnadshavare erbjudits en tid och sedan avbokat den ligger det i dennes ansvar att boka en ny tid. Sammanfattningsvis har anmälaren avbokat dotterns besök via 1177 Vårdguiden mindre än 24 timmar innan det planerade besöker och därför måste en avgift betalas, skriver verksamhetschefen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06628** Vård och behandling Behandling	Utlovad behandling och rehabilitering hölls inte En man med smärta i ena benet remitterades till ortoped i specialistvården som bedömde att magnetröntgenundersökning krävdes för att ställa rätt diagnos, senare skulle mannen träna hos sjukgymnast. Det dröjde innan undersökningen kunde genomföras eftersom röntgenapparaten vid två tillfällen var trasig. Uppföljning hos ortoped kunde inte ske med första ortopeden mannen träffat med anledning av dennes semester. Den ortoped som mannen nu träffade framförde att det var inget problem som ortopediskt kunde lösas och någon rehabilitering hos sjukgymnast var inte aktuell. Mannen ifrågasätter beskedet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06702** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Avvisad trots behov av vård Anmälaren genomgick omskärelse. Det uppstod biverkningar. Han sökte sig till vårdcentralen som remitterade honom till specialistmottagning. Specialistmottagningen svarade på remissen och kallade anmälaren för behandlingsåtgärder. När anmälaren anlände till specialistmottagningen blev han hänvisad till den mottagning som genomfört omskärelsen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06797** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven uppföljning av behandling En kvinna med neurologisk sjukdom hade inte träffat sin läkare inom specialistvården på nio år. Läkaren hade under de nio åren skrivit ut beroendeframkallande mediciner per automatik, men inte gjort någon uppföljning av behovet eller måendet. Efter nio år ville läkaren ändra i medicineringen genom att sänka dosen, dock utan att kommunicera med patienten. Istället tillskriver läkaren vårdcentralen med en önskan att de ska ta över ansvaret. Vårdcentralen har svårt att ta över medicineringen då ingen aktuell bedömning finns. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06862** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Undersökningsstolen ramlade vid undersökning En man med amputerad ben undersöktes på en specialistklinik. När läkaren fällde ner ryggstödet ramlade stolen och patienten på golvet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06925** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig kommunikation och utebliven undersökning En kvinna fick inget svar på sina frågor av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren som enligt kvinnan var otrevlig och hotfull sa att han inte hade någon tid kvar till undersökning av kvinnan då hon hade ställt för många frågor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har ombetts att inkomma med komplettering av skrivelsen. Då anmälaren därefter inte återkommit, så avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06935** Resultat Resultat	Skadad efter vaxborttagning hos specialistläkare En man har besökt en öronspecialist och fått vax borttaget ur örat. Behandlingen upplevdes mycket smärtsam för mannen och efteråt började det tjuta i öronen. Vid uppföljning på mottagningen konstaterades det att mannen har fått tinnitus vilket behandlande läkare misstänker är på grund av den tidigare behandlingen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07012** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig operation av hand En kvinna beskriver att hon har opererats fel vid en operation i handen. Hon hade ont i vänster handled på tumsidan och operationen planerades utifrån detta. Vid operationstillfället var det förberett för operation i höger hand för låsning i finger. Vänster hand opereras men i all dokumentation står det höger hand. Anmälaren tror att hon blivit sammanblandad med annan patient. Anmälaren har fortfarande besvär och smärta i handen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07048** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i bedömning av graviditet En kvinna i tidig graviditet hade symtom och sökte vård. En läkare undersökte och prover togs. Enligt läkaren var det tomt i livmodern och ett förmodat utomkvedshavandeskap. Kvinnan hänvisades till sjukhus där en normal graviditet konstaterades. Kvinnan blev uppjagad och kände stor oro. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-07067** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Bristande operationsresultat och bristande dialog under kirurgin En man opererades för nervinklämning i handlederna för ett år sedan. Trots två försök fick mannen inte tillräcklig bedövning inför kirurgin. Och trots att en sjuksköterska noterade att mannen under operationen hade fruktansvärt ont, fortsatte läkaren operera med motiveringen att de ändå snart var klara. Mannen har fortfarande ett år efter operationen smärtor i armen som gör att han inte kan lyfta den. Han upplever även smärta och obehag i handen som varierar i grad och lett till begränsad finmotorik. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07149** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Primärvården remitterade anmälaren till specialist, gynekologisk mottagning, då det fanns oro för cancersjukdom. Specialisten lugnade anmälaren med orden, "nej du har ingen cancer". Senare uppdagades att anmälaren led av cancer i äggstockarna. Åtgärd: Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd specialistläkare framgick att gynekologisk undersökning genomfördes vid mottagningen, inklusive ultraljudsundersökning. Inget avvikande noterades. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, vid samtal med förvaltningen, framfört att de inte skulle ha sagt att hennes mamma inte behöver oroa sig, att det inte fanns risk för cancer. Ärendet avslutas i och med att denna kommentar införs i avslutsbrevet till vårdgivaren.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07155** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfälliga undersökningar och uppföljning En man hade under många år besök vid en specialistmottagning och följde sina prostatavärden. När värdena blev sämre och besvär tilltog informerades han om att han inte hade cancer. Detta visade sig felaktigt. När läkaren gick i pension vände sig mannen till husläkare som remitterade honom till specialist. Det visade sig att mannen hade aggressiv cancer och han undrar varför inte noggrannare undersökningar gjordes av den första specialisten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer mer information om mottagning och läkare. Patientnämndens förvaltning informeras därefter av handläggare vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen om att läkaren haft en viss typ av avtal men nu är avregistrerad hos Region Stockholm. Anmälaren hänvisas därför till IVO då patientnämnden inte kan handlägga hans ärende vidare. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07165** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Din cancer har kommit tillbaka sa läkaren utan förvarning En kvinna som har fått vänta länge på att få vård, anser att hon blivit dåligt bemött av en läkare som utan förvarning framförde att hennes cancer kommit tillbaka innan de ens hann att hälsa. Läkaren har varit negativ och pratat om kvinnans övervikt hela tiden samt att det inte gick att operera henne. Kvinnan har skickat brev till kliniken utan att få svar. Hon vill inte längre vända sig till den vårdgivaren men anser att det vore på plats att få en ursäkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07175** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Önskar rättelse i journal En kvinna har kommit på kant med sin fysioterapeut och vill att journalnotat ändras, allra helst raderas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07200** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Utebliven undersökning ledde till missad diagnos En kvinna med fruktansvärd klåda hade uppsökt akutmottagning på akutsjukhus som i sin tur remitterat till hudläkare på akutsjukhus. Denna hudläkare undersökte kvinnan, men ställde felaktig diagnos och kvinnan fick därmed ingen bättring. Kvinnan uppsökte därför en privat hudläkare. Denna hudläkare ville inte undersöka kvinnan utan hänvisade till akutsjukhuset som enligt honom var den instans där det fanns bäst hjälp att få. Det visade sig senare att kvinnan led av skabb. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07222** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig bedömning ledde till akut försämrat tillstånd En kvinna var inneliggande på en rehabiliteringsavdelning. Hon fick svåra smärtor i huvudet under natten och personal gav henne smärtstillande tabletter som inte hjälpte. Kvinnan fick mer och mer ont och personalen tog kontakt med ett akutsjukhus för att fråga om de skulle skicka in henne med ambulans. Personalen på akutsjukhuset sa att de inte skulle skicka in henne. Kvinnan fortsatte försämras och till slut ringde personalen efter ambulans. När kvinnan kom in till akutsjukhuset visade det sig att hon hade en allvarlig rubbning i saltbalansen vilket kan vara livshotande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07254** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntetid på behandling och brister i skyltning utanför mottagningen En kvinna kontaktade ortoped i specialistvården, vid ett flertal tillfällen har hon fått vänta länge i väntrummet innan hon blivit inkallad till läkaren. Hon framförde också synpunkten att kliniken är så bristfälligt skyltat att det är mycket svårt att hitta rätt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07405** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos	Oklara besked Anmälaren fick av mottagningen som genomför undersökningar med röntgen besked om att han led av cancersjukdom i prostata. Anmälaren påbörjade diskussion med kirurg med röntgenbeskedet som grund. Senare meddelade mottagningen som ansvarade för röntgenundersökningarna att det rådde osäkerhet om diagnos och tidigare besked. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07422** Vård och behandling Behandling	Kvinna fick infektion i operationssåren efter operation på klinik En kvinna gjorde en bröstoperation på en klinik och fick efter det en infektion i operationssåren. Hon kontaktade kliniken men hänvisades till vårdcentralen. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kliniken där verksamhetschefen skrev att anmälaren hört av sig till kliniken på grund av misstanke om infektion i operationsområdet. Anmälaren hade hänvisats till sin vårdcentral. Verksamhetschefen skrev att de tagit anmälan på stort allvar och gått igenom vad som hänt internt med personalen. Nyopererade patienter med misstanke om infektion eller blödning ska inte avvisas eller hänvisas till annan sjukvårdsinrättning. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och efter diskussion med personalgruppen så förvantar han sig inte att det kommer att ske igen. Anmälaren var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07438** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Missad diagnos och felaktig förskrivning av sömnhormon till litet barn Ett litet barn hade svårt med sömnen. Modern misstänkte järnbrist men läkaren på barnläkarmottagningen undersökte insidan av barnets ögonlock och sa att han garanterade att barnet inte hade järnbrist. Läkaren förskrev ett sömnhormon i en alldeles för hög dos som gjorde att barnet sov oroligt och låg och ryckte i armar och ben. När han vaknade var han vinglig och yr och ramlade så att han slog i huvudet. Efter det gav modern honom aldrig mer sömnhormonet utan sökte vård på en annan mottagning som utredde barnet och kunde konstatera järnbrist. Modern anser att den för höga dosen av sömnhormonet och det efterföljande fallskadorna samt järnbristen har orsakat pojken skador. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07460** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter operation samt bemötande på specialistklinik En man har genomfört en ögonoperation på en specialistklinik. Resultatet av operationen blev enligt anmälaren ej lyckat utan det har visat sig att en speciallins behövs. Anmälaren uppfattade inte att läkaren gjorde en noggrann förundersökning vilken kunde ha föranlett att en sådan lins användes direkt. Vidare upplevde anmälaren att läkaren hade en ointresserad attityd då han har påpekat detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07489** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Önskar ändra felaktiga uppgifter i journal En kvinna har förgäves bett om en specialistmottagning att ändra felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07497** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Förlossningsskada som givit komplikationer En kvinna fick en förlossningsskada vid sin första förlossning vilket inte konstaterades efter förlossningen. Kvinnan hade besvär och problem. Den andra graviditeten var besvärligt och efter den ökade problemen. Hon har nu opererats för framfall och samtidigt har flera muskler reparerats. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06398** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick ej träffa läkare för bedömning En man var kallad till en ortoped på grund av smärta i rygg. Mannen går med kryckor. När han kom dit fick han träffa en sjukgymnast som bedömde att mannen skulle träna och därmed inte få operation. Mannen har en vad och en fot som är bortdomnad. Detta hade sjukgymnasten ingen förklaring till utan hänvisade till husläkare. Mannen anser det orimligt att inte få träffa en läkare för bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06420** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp med kroniska lymfödembesvär En kvinna anser inte att den hjälp och behandling hon behöver mot kroniskt lymfödem räcker för hennes individuella behov. Numera får hon endast hjälp med stödstrumpor fast hon skulle behöva annan hjälp med rehabilitering och träning också. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Specialistvård** **V1911-06427** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem att förnya recept och få hjälp En man upplevde problem med att förnya recept och boka tider vid en specialistmottagning. Mannen känner sig mycket arg och frustrerad över detta och menar att han inte får hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1911-06469** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Efter höftplastikoperation har leden hoppat ur led fyra gånger En kvinna har genomgått en höftoperation då en ny höftled sattes in. Efter det har leden luxerat fyra gånger, vilket krävt akut transport till akutsjukhus. Operatören är informerad men har inte brytt sig om att ringa upp anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har fått kontakt med ortopedisk klinik på akutsjukhus och kommer att genomgå en ny höftoperation inom kort. Ärendeet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06477** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Specialistläkare rekommenderar privat kostsam behandling hos vän till läkaren En kvinna sökte en specialistläkare på grund av oregelbunden blödning. Detta kunde enligt anmälaren bero på hennes vikt. Läkaren föreslog en kontakt med en bekant till läkaren som var bantningscoach. Kostnaden för detta skulle vara många tusen. Anmälaren hade hoppats att få en remiss eller hänvisning till vanlig vård. Anmälaren anser att detta känns oetiskt. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1911-06512** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sekretessbrott samt felaktighet i journal En kvinna anser att en psykolog och en läkare vid en rehabiliteringsmottagning kände till mer om henne än vad de borde. Hon misstänker att något sekretessbrott har begåtts. Mottagningen har påbörjat en utredning som hon vill ta del av resultatet. Hon anser också att psykologen har vinklat i journalen om vad kvinnan sagt på ett möte. Hon har framfört önskemål om ändring i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06607** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i bemötande och vård av barn Ett barn blev remitterad till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning med misstanke bältros. Läkarens bemötande var inte trevligt och ingav inte förtroende. Läkaren lyssnade inte på föräldern och undersökte inte barnet. De som remitterat barnet till mottagningen blev kallade idioter och okunniga av läkaren. Ingen utredning gjordes. Barnet fick ingen diagnos och ingen förklaring gavs till barnets besvär. Åtgärd: Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit.

Epost **Specialistvård** **V1911-06631** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Missat att skicka remiss för litet barn samt osäker läkemedelsordination Ett litet barn med upprepade urinvägsinfektioner skickades via en remiss till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för uppföljning. I remissen stod att mottagningen skulle skicka en remiss till röntgen av urinblåsan men detta gjordes inte av mottagningen. Det skulle även ordineras antibiotika efter gjord undersökning. Läkaren var inte säker på vilken behandling barnet skulle ha och ordinerade enligt anmälaren fel. Anmälaren har inget förtroende för läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06664** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig läkemedelsbehandling Förälder har synpunkter på att en son blivit felmedicinerad vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). Läkare har skrivit ut olika läkemedel i diverse styrkor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06691** Vård och behandling Behandling	Nekad behandling En kvinna med långvarig smärta har fått ett remissvar där hon nekats vård av en specialistmottagning på grund av hög belastning. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hon inte hade möjlighet att prata just då. Kommer överens att anmälaren själv skulle återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1911-06697** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Kvarstående besvär efter ryggoperation En kvinna har genomgått en steloperation i nacken, operationen genomfördes i specialistvården. Hon har kvarstående besvär och tycker att vården inte lyssnar på henne, hon får inte hjälp med sina symtom och besvär. När hon återför sina symtom till opererande ortoped menar han att det inte går att göra något, men kvinnan ifrågasätter om inte skruvar och plattor irriterar i området runt operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06738** Vård och behandling Behandling	Läkaren tog fel på patient En kvinna var på läkarbesök hos gynekolog i specialistvården, hon kallades in till undersökningsrummet och läkaren började undersöka brösten. Då blev anmälaren orolig eftersom hon kommit för ett gynekologiskt ingrepp och det visade sig att läkaren tagit fel på patient. Ingen kontroll av identiteten gjordes. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post, men då hon valt att inte sända in underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1911-06803** Vård och behandling Behandling	Felaktigt utförda inlägg En kvinna var för flera år sedan i behov av inlägg till skor. Inläggen upplevdes som klumpiga och därför gjordes ett år senare nya, dock efter samma avgjutning av foten som tidigare. År senare träffar kvinnan en sjukgymnast som menar att det inte är något fel på foten och att det är fel att använda inläggen. Kvinnan har under alla år haft problem med en höft. Problemen härleder sjukgymnasten till de felaktiga inläggen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** **V1911-06816** Vård och behandling Behandling	Känner sig otrygg med motsatta bedömningar av olika läkare En medelålders kvinna har varit patient hos en gynekolog under flera år. Gynekologen gick i pension och var angelägen om att kvinnan regelbundet skulle fortsätta gå hos en gynekolog som skulle ta hand om hennes besvär. Kvinnan gick till en ny gynekolog som ansåg att någon återkommande regelbunden kontroll inte var nödvändig längre i hennes ålder. Kvinnan kände sig otrygg med att de två gynekologerna gjorde motsatta bedömningar om hennes problem. Den andra gynekologen förklarade dock hur rutinerna såg ut och varför hon gjorde denna medicinska bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan beskriver att hon känner sig otrygg och har upplevt vid flera andra vårdtillfällen att hon inte tas på allvar eller blir lyssnad till. Kvinnan har också funderingar om den första gynekologen gjorde onödiga undersökningar, men kvinnan hade tillit till henne. Kvinnan avstår i nuläget från att göra en skriftlig anmälan så ärendet avslutas utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1911-06823** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patient kan inte läsa journal via nätet En man har varit i kontakt med öron-näsa-halsläkare i specialistvård, men kan inte återfinna sin journal via nätet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om att läkaren har ett lagreglerat avtal och inte något avtal med Region Stockholm, det finns inget krav på åtkomst av journal via nätet. Mannen önskar att denna information förmedlas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Anmälaren är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06830** Resultat Resultat	Komplikationer efter höftledsoperation En man genomgick en höftledsoperation för några år sedan, i efterförloppet har han haft stora besvär och inte blivit bättre trots träning. Nu har hans protes kommit ur led och han har stora besvär att röra sig, kan inte stå och belasta benet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06834** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Ingen återkoppling från läkare på specialistvårdsmottagning En man hade blivit ordinerad kortisontabletter av sin läkare men visste inte hur länge han skulle ta dem. Han tog kontakt med specialistmottagningen och framförde att han ville tala med sin läkare. Han fick besked att läkaren skulle ringa honom men läkaren hörde aldrig av sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06839** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos på barn En mamma har synpunkter på den diagnos som hennes son har givits efter utredning. Läkaren lät barnet gå fram och tillbaka i rummet innan han ställde diagnos "höftsnuva". Pojken fick smärtstillande tabletter och fick sedan halta hem. Trots uppföljning stod man fast vid diagnosen Det visade sig senare genom annan klinik att pojkens höftkula satt lös och han fick opereras med isättande av spik på akutsjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06844** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ifrågasätter sent avbokade undersökningar En kvinna har vid två tillfällen fått sin tid på en specialistmottagning inställd samma dag på grund av sjukdom hos läkare på mottagningen. Har frågor kring eventuell ersättning kring detta eftersom att hon har tagit ledigt från jobbet i samband med undersökningen som inte blivit av. Åtgärd: Åtgärd: Talar med anmälaren och förklarar regler aktuellt regelverk kring ersättningar vid sent inställda åtgärder vilket inte innefattar det aktuella fallet. Önskar ej gå vidare med skriftlig anmälan. Avslutas.

Epost **Specialistvård** **V1911-06894** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad vård samt otrevligt bemötande En man har synpunkter på att han inte mottogs av en läkare vid en specialistmottagning trots att han ringde och informerade att han var 20 minuter försenad. Han har uppfattat personalen som otrevliga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren framför att han inte önskar gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06985** Resultat Resultat	Bristande resultat efter ögonlocksoperation En kvinna har genomgått flera operationer av ögonlock som hänger ner och påverkar synfältet. Resultatet har blivit helt olika på de båda ögonen och på det vänstra är det fortfarande störning av synfältet. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren redan fått information från sin ögonläkare om vad som orsakat skillnaden avstår hon från att sända anmälan för yttrande. Förvaltningen sänder blanketter till Löf och ärendet avslutas därefter.
Epost **Specialistvård** **V1911-07055** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Missad cancerdiagnos på grund av borttappat prov En kvinna följdes på en hudmottagning. Hon lämnade ett prov som hudmottagningen slarvade bort. Kvinnan fick tjata på personalen upprepade gånger och till slut visade det sig att hon hade cancer. Personalen hade varit väldigt otrevliga i tonen när kvinnan tog kontakt för att ta reda på vad som skett. Kvinnan hade även fått en faktura för uteblivet besök trots att hon hade bevis på att hon avbokat besöket i tid. Läkaren hade informerat kvinnan om att hen skulle göra en anmälan gällande de missade cancerdiagnosen men kvinnan litade inte på att det blev gjort. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07098** Administrativ hantering Intyg Resultat Resultat	Fick ingen sjukskrivning efter fotoperation En kvinna genomgick en fot/tåoperation i specialistvården och begärde sjukskrivning då hon arbetar på restaurang. Ortopeden menade att det inte behövdes då operationen var så lätt. Men kvinnan fick väldiga besvär och tvingades till slut uppsöka en annan ortoped som menade att foten hade behövt fullständig vila under en period efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07140** Resultat Resultat	Bristande resultat av kirurgi En äldre kvinna med triggerfinger genomgick kirurgi. Kvinnan har efter operationen fått smärtor i handen och i handleden. Kvinnan ångrar operationen då hon tidigare endast hade värk på morgonen. När hon kontaktade kliniken fick hon till svar att det beror på att hon hade så mycket artros. Detta anser inte kvinnan är nåt svar, då kliniken kände till detta från början. Kvinnan har svårt att greppa saker och har stora problem i vardagen. Trots handrehabilitering med arbetsterapeut blir hon inte bättre. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** **V1912-07143** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Problem med tidsbokning, bemötande och läkemedel En kvinna upplevde flera problem i kontakterna med en specialistmottagning. Problemen gäller tidsbokning, där tider bokats utan att hon informerats om det, bemötande hos läkare samt problem med läkemedelsrecept. Det har tagit lång tid att få recept och bemötandet vid läkarbesök har upplevts nedlåtande. Kvinnan har bollats mellan läkare på mottagningen på grund av att inte alla har samma kompetens. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1912-07182** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Kraftig blödning i samband med ljumskbråcksoperation En man började blöda kraftigt i samband med en operation av ljumskbråck. Läkaren stängde av en ven med klämmor och inväntade en kollega som åkte till sjukhuset från ett annat sjukhus. Enligt denne läkare skulle man absolut inte klämma ihop venen med dessa klämmor eftersom de kunde orsaka blodproppar. Åtgärd: Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att han genom arbetsgivarens privata försäkring erhållit ljumskbråcksoperationen. Sålunda hänvisas han till direkt till Inspektionen för vård och omsorg samt det egna försäkringsbolaget. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1912-07192** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i information vid undersökning i tidig graviditet En kvinna i tidig graviditet var hos en specialistläkare för provtagning och ultraljud. Kvinnan fick en bedömning och bristfällig information. Läkarens bemötande skapade oro hos kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1912-07359** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Oklar diagnos En kvinna med kronisk smärta i leder, samt överrörlighet, fick remiss till en reumatolog. Reumatologen återsände remissen med svaret att det inte var någon reumatisk diagnos. Samma läkare ställde en annan diagnos. Svaret återsändes till remittent. Denna remittent hörde aldrig av sig till kvinnan. Nu står denna diagnos inskriven i journalen, men kvinnan har inte fått någon muntlig information eller något omhändertagande med plan för vård och behandling. Det har gått nästan ett år. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten och egenremiss. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1912-07389** Resultat Resultat Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Komplikationer efter axelkirurgi En man är missnöjd med resultatet efter kirurgiskt ingrepp i axelleden i specialistvård. Han har begärt en förnyad medicinsk bedömning, men det vill inte ortopeden hjälpa till med. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07465** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Frågor gällande telefontillgänglighet En man har frågor kring regelverket gällande telefontillgänglighet på en specialistklinik. Undrar hur omfattande telefontider som krävs. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för detaljerad information om enskild vårdgivares avtal. Avslutas.

Epost **Specialistvård** **V1912-07473** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Obehagligt besök hos specialistläkare En kvinna har synpunkter på ett besök hos en specialistläkare. Hon upplevde att läkaren var fördömande och tydligt förmedlade sina egna åsikter och värderingar genom att sucka och himla med ögonen. Kvinnan fick frågor som inte gällde orsaken till besöket. Hon fick inte heller hjälp med de besvär hon sökte för. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07504** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårigheter att nå läkare som avslutat sin anställning Anmälan avser operation borttag av fettknölar på baksida av huvudet, sår som inte läker och hår växer inte ut. Läkarna arbetar inte kvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren får information att kontakta annan vårdgivare för bedömning.
Epost **Specialistvård** **V1912-07527** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Snabb utskrivning från rehabiliteringsklinik En man som vistades på rehabiliteringsklinik med anledning av stroke skrevs ut hastigt, anhöriga är bekymrade då de inte vet hur rehabilitering kan skötas i hemmet. De är också besvikna på avdelningen då ingen uppmärksammade att mannen utvecklat en lunginflammation som så småningom krävde akutvård. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07566** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter	Missnöjd med besök och har inte fått någon återkoppling på klagomål En kvinna uppsökte en specialistmottagning på grund av besvär. Kvinnan informerades av läkare om att hon inte hade några besvär och fick ingen övrig information eller råd. När kvinnan vände sig till en annan vårdgivare fick hon ett annat omhändertagande, hennes besvär konstaterades och hon fick rådgivning kring fortsättningen. Kvinnan vill ha pengarna tillbaka för besöket på mottagningen där hon inte fick någon hjälp, hon har skrivit till mottagningen men inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07625** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekad vård Anmälaren genomgick operation i axeln. En månad därefter föll han och svår smärta uppstod i axeln. Han kontaktade då den mottagning där han tidigare blivit opererad, men han nekades besök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1912-07626** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missad cancerdiagnos hos specialist En kvinna med symtom sökte läkare på specialistmottagning. Muskelknutor konstaterades i livmodern och läkaren lugnade anmälaren med att det inte var någon fara och att operation inte behövdes. Vid återbesök efter några månader hade muskelknutan växt och remiss skickades till sjukhus. Där konstaterades cancer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.