Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-08-01 - 2019-08-31

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04553** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Komplikationer efter inkontinensoperation En kvinna genomgick en inkontinensoperation i specialistvården, hon har kvarstående besvär och är inte nöjd. Vid kontakt med mottagningen blir inte hennes e-post besvarad och det är svårt att få frågor besvarade. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04686** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Har inte fått svar på provtagning En kvinna tog bort ett födelsemärke på huden hos hudläkare i specialistvården, provet sändes för undersökning av misstänkt malignt melanom. Efter tio veckor är inte provet granskat, vid telefonkontakt med hudmottagningen har kvinnan fått information om att laboratoriet är sent i sina bedömningar, men hon ifrågasätter varför inget annat laboratorium kunnat ta över. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04727** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte loggutdrag Anmälaren upplever svårigheter att ta del av så kallade loggutdrag hos vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04783** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter ljumskbråcksoperation En man genomgick en ljumskbråcksoperation i specialistvården, han fick kvarstående smärta och en ultraljudsundersökning visade att delar av bråcket fanns kvar. Han är besviken över den bristfälliga operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04276** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick inte önskad röntgenundersökning En kvinna som haft problem med sin ena höft bad sin husläkare om remiss till röntgen. Då hon tidigare gjort en undersökning av bäckenet föreslog hon att hon även nu skulle få en sådan undersökning men då anförde läkaren att hon måste tänka på klinikens resurser. Hon noterade också i journalen att patienten blivit arg och frustrerad vilket patienten tyckte var otrevligt eftersom anledningen till detta var att läkaren inte lyssnade på henne. Patienten har svårt att tro att två röntgenundersökningar av höfterna skulle bli billigare än en undersökning av bäckenet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1908-04377** Administrativ hantering Brister i hantering	Väntat tre månader på undersöknings- och provsvar, får besked om att läkaren är på semester Ett sjuårigt barn har genomgått en öron-, näsa-, halsundersökning med provtagningar. Detta hände för tre månader sedan och fadern har inte fått någon återkoppling om resultaten. När han försökt kontakta mottagningen har personalen meddelat att läkaren är på semester och att det oklart när denne kommer tillbaka. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04402** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Får inte hjälp med ögonbesvär En kvinna med kraftig skelning gick på en specialistmottagning. Hon hade besvärats av daglig huvudvärk och hade sökt vård på mottagningen. Hon upplevde sig hänvisad runt och får inte hjälp med sina besvär. Kvinnan hade även synpunkter på bemötandet från läkaren men hade haft en bra kontakt med ortoptist. Hon har också tagit kontakt med verksamhetschefen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04410** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Önskar komma i kontakt med mottagning En kvinna önskar komma i kontakt med en specialistmottagning då hon behöver veta vilken tid hennes besök är inbokat. Hon har försökt ringa men ingen svarar. Kvinnan kan inte heller se information om detta på 1177 Mina vårdkontakter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggare ringer mottagningen efter önskemål och samtycke av anmälaren för att förmedla kontakt. Personal ska ringa upp anmälaren.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04447** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Avvisade anhörig, brister i information Patienten är äldre man. Vid specialistmottagning genomgick han ögonoperation. Han anser att läkaren inte gav tillräcklig information om uppföljande vård och dessutom avvisades närstående från besöksrummet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04448** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande hjälp med besvärlig nacksmärta En man genomgick för flera år sedan en steloperation i nacken. Under våren föll han och bröt benet samtidigt som han slog i rygg och nacke. Han misstänker att nackoperationen påverkats då han sedan dess har kraftig huvudvärk och svårt att röra nacken normalt. Han besökte en specialist som inte ville genomföra de undersökningar mannen föreslog och som bemötte honom på ett avvaktande sätt. Han är besviken över den bristfälliga hjälpen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04500** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Besökstid hos läkare är för kort En kvinna anser att besökstiden hos läkare vid en specialistmottagning borde vara 30 minuter i stället för nuvarande 20 minuter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1908-04517** Resultat Resultat	Märken i ansiktet efter provtagning Anmälaren besökte specialistmottagning. Läkaren genomförde provtagning, skar ut vävnad ur ansiktet. Det uppstod märken efter läkningen som påverkar anmälaren negativt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04528** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande från läkare En anmälare har synpunkter på bemötande från en specialistläkare. Läkaren berättade efter undersökning att en operation skulle göras. När anmälaren uttryckte oro och förvåning över detta svarade läkaren med att säga att anmälaren verkligen inte behövde göra operation då det var frivilligt. Anmälaren ansåg att läkaren uttryckte sig olämpligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04583** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Gynekologmottagning hade flyttat En kvinna bokade tid och fick kallelse via sms till gynekologisk specialistmottagning. När hon kom på avtalad tid visade det sig att mottagningen flyttat till annat län. Anmälaren förstår inte hur hon kunde få kallelse. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04585** Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter hantering runt bokning av läkartid En kvinna som önskade boka tid till en specialistmottagning fick veta att hanteringen av bokningar var utlagda på annan vårdinrättning. När hon kontaktade denna vårdinrättning visade det sig att den ville ha hennes samtycke för att gå igenom hela hennes journal innan tid kunde bokas. Kvinnan ifrågasätter detta starkt. Hon menar att det borde räcka att läsa journalanteckningar som rör den specialitet det handlar om. Kvinnan tror att detta är ett sätt för specialistmottagningen att välja ut patienter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04586** Ekonomi Patientavgifter	Fråga om frikort En anmälare som har frikort var till specialistläkare med landstingsavtal. Där fick anmälaren betala patientavgift. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Hälso- och sjukvårdsförvaltningens e-frikortenhet. Information om möjlighet att gå in via 1177 mina vårdkontakter och se sitt frikortsstatus.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04594** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tycker det är jobbigt att man måste boka en tid för att boka en läkartid En kvinna uppger att hon tycker det är jobbigt att boka tid för att boka en läkartid. Det hon menar är att man först måste knappa in sitt personnummer och telefonnummer till en röstbrevlåda. Därefter måsta man vänta på att bli uppringd av en person för att boka läkartid. Kvinnan vill hellre direkt kunna nå någon sköterska för att boka tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det är ett vanligt system som många vårdgivare har för tidsbokning. Alternativet kan annars vara att vänta länge i lång telefonkö innan man kommer fram.

Telefon **Specialistvård** **V1908-04619** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Upplevt brister i telefontillgänglighet En äldre man har ringt otaliga gånger till en mottagning inom rehabiliteringen för att försöka boka om en tid men kommer inte fram. Åtgärd: Åtgärd: Handläggare ringer till receptionen vid mottagningen efter samtycke av anmälaren för att försöka förmedla kontakt. Där ombeds man lämna meddelande om att man önskar bli uppringd. Handläggare ringer sedan anmälaren och instruerar honom om att han behöver lämna meddelande om önskan om kontakt.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04621** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på operation En man har konsulterat läkare för operation och fått beskedet att kön är så lång att han sannolikt aldrig kommer att kunna bokas in för en tid. Mannen ifrågasätter hur detta kan vara möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information kring vårdgarantin samt vårdgarantikansliet. Anmälaren återkommer vid behov.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04662** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med läkemedelsbehandling och receptförskrivning En anmälare har synpunkter på att en ögonläkare inte ha skrivit korrekt information på ett recept. Personen har därför fått ett liknande preparat som hen har fått biverkningar av. Anmälaren har kontaktat mottagningen flera gånger samt blivit lovad att läkaren ska ringa upp men inget händer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har sedan hört av sig till förvaltningen och meddelat att det nu har löst sig med receptet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04663** Ekonomi Patientavgifter	Äldre kvinna har synpunkter på regelverket kring patientavgifter En äldre kvinna med skador i magen efter strålning hade bokat en tid på en specialistmottagning. Hon var tvungen att avboka tiden senare än 24 timmar innan besöket på grund av svåra diarrér. Kvinnan tycker att det är dåligt att man inte ska kunna avboka en tid om anledningen är att man inte kan ta sig från toaletten. Hon kan inte rå för att hon har dessa besvär och det blir kostsamt för henne att behöva betala patientavgiften då hon är pensionär. Åtgärd: Informerar om regelverket kring patientavgifter.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04675** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckad operation mot urininkontinens En kvinna genomgick en operation mot urininkontinens. När hon vaknade efter operationen kände hon att sängen var blöt då hon kissat på sig. Under flera timmar låg hon kvar efter operationen och väntade på återkoppling från läkaren. Läkaren såg bekymrad ut och sa att hon nog fick åka hem trots att operationen misslyckats. En tid efter operationen drabbades kvinnan av blödningar och infektion i urinvägarna. Kvinnan har därefter varit på återbesök hos läkaren och fått lite hjälp hos en uroterapeut och väntar på en läkartid för en annan medicinsk bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04678** Kommunikation Information	Inställd tid utan information En anmälare hade en inbokad tid till en ögonläkare. När personen kom dit var läkaren på semester, vilket hen inte hade informerats om. Anmälaren ringde mottagningen när läkaren skulle vara tillbaka men då hade datumet flyttats fram ytterligare till när läkaren skulle vara åter i tjänst. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1908-04746** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande behandling på rehabmottagning En kvinna har varit hos en fysioterapeut och tränat på grund av ryggsmärta. Hon sade till att hon hade fått ont i ena armen och inte kunde göra de övningar som rekommenderades henne. Hon meddelade fysioterapeuten att det gjorde ont och till verksamhetschefen men blev inte hörd. Hon gick till sin vårdcentral och berättade om smärtan och fick då en remiss till en ortoped. När hon träffade ortopeden visade det sig att hon fått en skada i armen. Kvinnan meddelade detta till verksamhetschefen men upplevde inte att hon togs på allvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04749** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande undersökning vid ögonklinik En kvinna sökte en ögonläkare eftersom hon hade besvär med klåda och rinnande ögon. Dessutom hade en vit prick på ögat tillkommit. Läkaren gjorde en snabb undersökning och ordinerade salva samt sa att den vita pricken troligtvis var en ärrbildning sedan gammalt. Kvinnans ögonbesvär fortsatte och hon sökte efter några månader en annan ögonläkare. Denna läkare konstaterade att kvinnan hade ett främmande föremål i ögat, en liten plastbit som avlägsnades. Kvinnan anser att den första läkaren var försumlig och orsakade kvinnan flera månaders onödigt lidande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04751** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tolkning av regelverk En kvinna kom på remiss till en ortopedteknisk verkstad för inlägg. Kvinnan bedömdes vara i behov av inlägg, dock inte finansierade av landstinget, utan som egenansvar. Kvinnan fick betala förutom besöket ca 4000 kr för två inlägg. Kvinnan har därefter varit i kontakt med en annan ortopedteknisk verkstad som via telefon uttryckt att hon hos dem skulle få inlägg på landstingets bekostnad. Det vill säga helt gratis för henne. Kvinnan ifrågasätter att två vårdgivare kan göra så olika bedömningar och tolka regelverket olika. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan ännu inte besökt den andra mottagningen och därmed inte fått en slutgiltig bedömning om hon kommer få inlägg, vet vi inte om de två mottagningarna tolkar avtalet olika.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04752** Kommunikation Information	Ej informerad om valfriheten En kvinna blev hänvisad till en ortopedteknisk verkstad av en ortopedspecialist utan att ha fått information om valfriheten och andra verkstäder. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1908-04769** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare brände journaler En man som ville gå igenom händelser rörande sin vård fick av en specialistmottagning veta att journalerna hade bränts upp efter sju år. Mannen menar att det är viktigt att det inte drabbar andra patienter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1908-04815** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling En äldre kvinna har behov av en tryckavlastande madrass för att motverka trycksår. Madrassen hon haft gick sönder och en ny beställdes. Det var tyvärr fel på den nya madrassen och man gjorde en ny beställning. Det har gått många veckor men kvinnan har inte fått någon ny madrass som fungera. Som resultat av detta har hon fått trycksår. Sonen som kontaktar förvaltningen är mycket upprörd över att det får gå till på detta sätt. Sonen har försökt få besked om hur det går med beställning av madrassen men får inget konkret svar. Kvinnan har fått utökad hemtjänst för att förhindra ytterligare liggsår. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04821** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på ögonläkare Anmälaren var kritisk till behandlande insatser av ögonspecialist. Inkommande skrivelse ska närmare ange klagomålen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1908-04825** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rådgivning och hänvisning En kvinna har frågor angående regler för nyinflyttade som har behov av operation i Sverige. Åtgärd: Åtgärd: Hänvisar till Hälso-och sjukvårdsförvaltningen
Skrivelse **Specialistvård** **V1901-00211** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Oklarheter i journalen kring operation En man som led av problem med bihålorna opererades vid en specialistmottagning, operationen skedde på vänster sida. När mannen några år senare, efter att ha sökt fortsatt vård för besvär, läst röntgensvar frågar han sig vad som egentligen skett vid operationen eller om det är felaktigheter i journalen. I röntgensvaret beskrivs att man även gjort en mindre åtgärd på höger sida. Det har han inte informerats om. Mannen vill veta varför man inte skrev i journalen att man vid operation av den ena sidan även utfört åtgärd på den högra sidan. Det hade förklarat en del för honom och kanske hade mer omfattande åtgärder kunnat vidtas så att han sluppit värk och antibiotikakurer på grund av sina problem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04290** Resultat Resultat	Allvarliga komplikationer efter ryggkirurgi En kvinna genomgick i specialistvården en omfattande ryggoperation för några år sedan. Hon har kvarstående besvär som operationen inte åtgärdade, känselbortfall i fötterna och smärta i underbenen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar att hennes skrivelse sänds till aktuell vårdgivare för information, men hon förväntar sig inte något svar. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04388** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Felaktig diagnos och sen reaktion rörande barn Ett barn som remitterats till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för smärta, stelhet och problem med gången remitterades vidare därifrån till fysioterapeut. Barnet fick övningar och en diagnos av fysioterapeuten. Under behandlingen försämrades dock barnet hela tiden och hade svårt att klara övningarna. Fysioterapeuten var dock nöjd med utvecklingen. Det visade sig senare att barnet hade en omfattande tumör i spinalkanalen. Barnets föräldrar undrar varför inte fysioterapeuten signalerade till barnmottagningen att symptomen ökade och det inte kunde vara normalt för ett barn. Ingen notis togs heller om ett blåmärke på ländryggen som föräldrarna uppmärksammade fysioterapeuten på. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04608** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och missad diagnos En kvinna hade besvär med vad hon kände var illaluktande flytningar. Läkaren gjorde en gynekologisk undersökning och sa att allt var bra. Trots det fortsatte kvinnans besvär. Vid besök hon en annan läkare konstaterades att kvinnan hade urinvägsinfektion. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig läkare som tackade kvinnan för hennes synpunkter. Kvinnan hade vid sitt besök på mottagningen inte angivit att hon hade besvär av trängningar, sveda eller buksmärta som kan vara symtom på urinvägsinfektion. Därför togs ingen urinsticka utan man utförde klinisk undersökning och ultraljud som visade normalt status men misstänkt inflammation i slidan. Mot detta fick kvinnan behandling. Att kvinnan fyra veckor senare fick diagnos på urinvägsinfektion betyder inte att hon gått länge med denna. Dock beklagade läkaren kvinnans upplevelse och var glad över att besvären som hon sökte för hade försvunnit. Kvinnan erbjöds ny kontakt med läkaren om hon hade kvarstående frågor. Anmälaren tog del av yttrandet och menade att hon förmodligen inte tillräckligt tydligt beskrivit sina symtom och att det borde varit läkaren som med som kompetens ändå borde ha haft tankarna på att hon kanske hade urinvägsinfektion och utrett detta. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04654** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling En kvinna sökte en specialistläkare för besvär med illaluktande flytningar. Läkaren gjorde en gynekologisk undersökning men kunde inte hitta några besvär. Efter besök hos en annan vårdgivare konstaterades att kvinnan hade en urinvägsinfektion. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkaren som beskrev att kvinnan sökte för tyngdhetskänsla i underlivet, viktuppgång och illaluktande flytningar. Undersökningen visade inte på någon gynekologisk sjukdom och på undersökningsdagen hade kvinnan inga symtom på urinvägsinfektion. Specialistläkaren beklagade att kvinnan fått urinvägsinfektion tre månader efter undersökningen på dennes mottagning och menade att man gör endast utredning av urinvägsinfektion om patienten har symtom på detta. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att hon inte tillräckligt tydligt beskrivit sina symtom och då man inte utfört test för urinvägsinfektion går det inte att utesluta att hon hade det vid tillfället. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04701** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i vård, smärtlindring och dokumentation vid gynekologiskt ingrepp En kvinna beskriver brister i smärtlindring och kraftig smärta i samband med en åtgärd i slutet av ett ingrepp. Kvinnan fick komplikationer några dagar senare och skickades akut till sjukhus för vård. Hon beskriver även brister i dokumentation i journalen då allt inte fanns antecknat enligt läkare på sjukhuset. Kvinnan fick en långvarig konvalescens. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04286** Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntan på remittering för speciella skor En kvinna har i över ett års tid försökt få en tid till rehabiliteringskliniken för remittering av speciella ortopediska skor. Tidigare år har detta skett automatiskt. På grund av förseningen har kvinnan försämrats i sin gångförmåga. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04418** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Privatklinik kallade en patient och förskrev läkemedel utan att hon varit där En kvinna blev kallad till en specialistklinik utan att hon varit i kontakt med den. Hon vet inte varför hon kallats och hon har haft väldigt svårt att nå kliniken per telefon. När hon väl nått dem har de inte kunnat ge en förklaring till varför de använt hennes personnummer. Kvinnan har upptäckt att hon även fått två läkemedel förskrivna vilka hon inte ska ha. Kvinnan är orolig att hon utsatts för identitetskapning och undrar om någon administrativ personal angett hennes personnummer av misstag. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från kliniken. Verksamhetschefen skriver att kvinnan mycket riktigt aldrig varit på kliniken och det saknas en journal på hennes personnummer. Det som inträffat är att två siffror kastats om i ett personnummer med följden att anmälaren får läkemedel utskrivet och blir kallad till kliniken. Man beklagar den oro för identitetskapning och de besvär som anmälaren har haft till följd av det inträffade. Anmälaren tog del av yttrandet och informerar om att läkemedlen fortfarande ligger förskrivna åt henne i journalsystemet. Förvaltningen betonar i avslutsskrivelsen till kliniken att förvaltningen utgår från att rättelse sker snarast.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04436** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Skadad efter borttagning av vax i örat En man har besökt en specialistklinik för borttagning av vax i örat. Läkaren använde sig av en metod som anmälaren inte har varit med om vid tidigare tillfällen. Undersökningen upplevdes som smärtsam av anmälaren. Efter detta har mannen haft svåra problem med överkänslighet mot ljud vilket har varit handikappande. Anmälaren ifrågasätter vidare läkarens bemötande under besöket då han inte verkade ta mannens smärta på alvar. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig specialistläkare. Läkaren beskriver metoden för rengöring som användes är rutinmässig och att han har mångårig erfarenhet av att använda den, nämner inget om att något skulle ha gått fel under undersökningen. Beskriver vidare att ljudkänslighet och ljudförvrängningar är vanliga komplikationer till den form av hörselnedsättning som patienten har. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet angivit att han inte är nöjd med svaret och fortsatt misstänker att något gick fel under undersökningen. En kompletterande skrivelse har insänts vilken understryker den obehagliga känsla anmälaren hade under undersökningen. Denna bifogas avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04453** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Öronläkaren vill inte remittera för röntgenundersökning En man hade symtom från övre luftvägarna, svårigheter att dra djupa andetag, nedsatt luktsinne och ibland huvudvärk/yrsel. Hans öronläkare vill inte remittera för en röntgenundersökning utan provar istället olika slags läkemedel, dessa har begränsad effekt. Åtgärd: Åtgärd: I svar från patientansvarig öronläkare gavs en förklaring till de undersökningar, behandlingar och bedömningar som läkaren gjort. Han rekommenderade anmälaren att ta kontakt med sin husläkare för fortsatt utredning då yrsel och huvudvärk ska utredas av husläkaren. En remiss för undersökning med magnetkamera har skrivits. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04462** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Skadad av undersökning Anmälaren genomgick undersökning, endoskopi, men erbjöds inte narkos. Undersökningen kunde inte genomföras på grund av stora smärtor. Dagen efter kunde annan vårdgivare konstatera att anmälaren led av infektion på grund av endoskopiundersökningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04486** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande Anmälaren reagerade på bemötande av sjuksköterskan vid specialistmottagning. Sjuksköterskan ska, enligt anmälaren, ha varit nonchalant och hånfull. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04521** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Samordning mellan vårdinstanser saknas En kvinna med två funktionsnedsättningar, men även nytillkomna fysiska diagnoser med operation som följd, upplever inte att vården har en helhetssyn. Kvinnan går på en specialistmottagning, en psykiatrisk mottagning, en vårdcentral och till en fysioterapeut. Detta ställer till det i kontakterna med Försäkringskassa och Arbetsförmedling. De fysiska besvären påverkar hennes psykiska mående negativt. Åtgärd: Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Informerar även om valfriheten och listning samt om SIP. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04547** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ögonsjukdom ej upptäckt vid undersökning En kvinna har undersökt sina ögon hos en specialist som gjorde bedömningen att synfelet kunde korrigeras med vanliga linser. Kvinnan har därefter besökt två andra ögonläkare vilka båda har konstaterat att kvinnan har en ögonsjukdom som behöver opereras. I kontakt med den ursprungliga läkaren har denne fortsatt insisterat på att kvinnan inte lider av denna sjukdom. Anmälaren ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04598** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Skadad under operation och bristande uppföljning En kvinna genomgick en gynekologisk operation där hon menar att hon blev skadad och förlorade mycket blod. Kvinnan fick åka hem med smärtstillande tabletter dagen därpå. Trots att hon blödde i två veckor efter operationen utfördes ingen åtgärd. Kvinnan kände sig mycket svag och hade smärtor, när hon kontaktade ansvarig kirurg sjukskrevs hon ett par veckor utan vidare kontroll, provtagning eller hantering. Kvinnan undrar varför inte den stora blödningen togs på allvar, hon led av järnbrist redan före operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04603** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Stora brister i behandling Anmälaren påtalade stora brister i behandling och bedömning av diagnos. Enligt anmälaren orsakas en stor del av problemen genom de talrika så kallade stafettläkarna vid mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04791** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren drabbades av plötslig dövhet, tinnitus och balansproblem. Han besökte specialistmottagning. Läkaren bedömde att anmälaren led av Meniéres sjukdom. Anmälaren ställde sig tveksam till denna bedömning. Han sökte sig till annan specialistmottagning, nu en mottagning som tillhörde ett större sjukhus, som fastslog att han led av plötslig idiopatisk hörselnedsättning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04794** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Gynekologisk undersökning orsak till missfall? En kvinna sökte för flera år sedan en specialistmottagning med symtom av mellanblödningar. Undersökningar gjordes då en lösning sprutades in i livmodern. Läkaren kom på att en graviditetstest borde ha gjorts innan undersökningen och gjordes därför efteråt. Kvinnan var gravid och fick senare missfall. Hon undrar om det var undersökningen som orsakade missfallet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04823** Ekonomi Patientavgifter	Vårdgivare godtar inte kontant betalning En kvinna har fått en remiss till en vårdgivare som inte tar emot kontant betalning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-04845** Tillgänglighet Väntetider i vården	Sent provsvar Anmälaren framförde sin kritik mot att det skulle ta sex till åtta veckor att leverera provsvar, när det gällde frågeställningen om det var en cancersjukdom som orsakade besvären. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1908-04321** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nyfödd skickades runt i vården för enkel blodprovstagning En nyfödd flicka skulle genomföra en blodprovstagning för att se hur högt värdet för nyföddhetsgulsot låg. Från barnavårdscentralen remitterades hon till en barn- och ungdomsmottagning. När familjen kom dit sa läkaren att sjuksköterskan hade semester och att de inte kunde ta något blodprov där. När familjen kontaktade barnavårdscentralen sa de att de kunde gå till en annan barn- och ungdomsmottagning, men där hade de inte tillräckligt små provtagningskanyler anpassade för nyfödda. Därefter fick familjen åka till ett stort akutsjukhus där provet slutligen kunde tas. Läkaren ringde sedan dagen efter och meddelade att de prov som tagits hade varit omärkta så familjen och den nyfödda fick åka ännu en gång till akutsjukhuset för att på nytt ta blodprovet. Därefter ringde läkaren och meddelade att värdet för nyföddhetsgulsoten hade gått ned och att allt var bra. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet men då han inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1908-04325** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för återbud som lämnades för sent En kvinna lämnade återbud på kvällen före ett besök hos gynekolog i specialistvård. Hon har fått en faktura för att återbudet lämnades för sent, hon ifrågasätter det. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerar om regionens regelverk, ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1908-04333** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal har raderats En kvinna har upptäckt att hennes journalanteckningar vid en vårdcentral raderats. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har kontaktat förvaltningen och informerat att problemet med raderad journal har löst sig och anteckningar har nu kommit tillbaka. Hon har däremot andra synpunkter på vårdgivaren. Kommer överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** **V1908-04360** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen återkoppling från klinik som utför omskärelse av pojkbebisar En kvinna har sökt en mottagning för att boka tid till att genomföra omskärelse av sin nyfödde pojkbebis. På mottagningen bad man vänta tills pojken fyllt ett år. Nu har pojken fyllt ett år men när kvinnan försöker ringa mottagningen är det ingen som svarar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan har nu fått en återkoppling från mottagningen och kunnat boka en tid för läkarbesök.
Epost **Specialistvård** **V1908-04431** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet och resultat efter omskärelse av pojkbebis En mor uppger att hennes lille pojke genomgick en omskärelse som inte blev helt bra. Läkare och annan personal på barnavårdscentralen har inte anmärkt något på omskärelsens utseende men modern tycker att det sitter kvar en flik från förhuden som behöver avlägsnas. När modern har försökt kontakta barnkirurgiska mottagningen är det ingen som svarar. Hon har lämnat flera röstmeddelanden men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Förvaltningen har kontaktat kvalitetshandläggare för företaget som driver den barnkirurgiska mottagningen. Denna kontaktade i sin tur mottagningens läkare som varit på plats och jobbat. Han hade tagit emot patienter och även ringt tillbaka till föräldrar som lämnat meddelanden. Anmälaren har också själv fått kontaktuppgifter till kvalitetshandläggare på företaget som driver den barnkirurgiska kliniken för att framföra sina synpunkter, vilket hon var nöjd med. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Specialistvård** **V1908-04720** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning av egenvård på specialistmottagning En man gjorde en operation i huden på ryggen. Stygnen lossnade bara några dagar efter operationen och mannen läkare bedömer att såret måste läggas om flera gånger i veckan. Mannen får gå på sin vårdcentral för omläggning men efter ett tag anser man att han kan lägga om såret själv i hemmet. Mannen bor ensam och såret sitter på ett ställe på ryggen som är svårt att komma åt. Mannen fick på grund av detta en infektion i såret och fick opereras ytterligare en gång då det inte läkt som det ska. Efter den andra operationen lossnar stygnen igen och han får en infektion. Återigen tas beslut att mannen kan lägga om såret själv vilket leder till att såret inte läkt rätt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1908-04768** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Uteblivet provsvar av hudförändring En kvinna hade genomgått en poliklinisk operation där en liten knöl bortopererades från ögonregionen. Kvinnan hade väntat på provsvaret över en månad och var mycket orolig att förändringen kunde vara någonting allvarligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots information om underskrift har inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1908-04788** Vård och behandling Behandling	Tog tid att hämta sig efter sövning, tvingades gå hem efter dagkirurgi En kvinna genomgick en dagkirurgisk operation i specialistvård och var påverkad efter sövningen. Trots att hon inte mådde bra fick hon gå hem när mottagningen stängde. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** **V1909-04831** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väntan på provsvar vid cellförändring En kvinna hade cellförändringar och tog ett uppföljande prov hos specialistläkare. Enligt läkaren skulle provsvar komma efter ungefär fyra veckor. Svaret dröjde mer än åtta veckor. Anmälaren undrar över hur lång tid en analys brukar ta? Hon har inget klagomål på specialistmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1909-04973** Kommunikation Delaktig	Lyssnar ej på patienten En kvinna kom efter utskrivning från neurologklinik på akutsjukhus, till en specialistmottagning för inläggning. Kvinnan och en läkare som kvinnan tidigare varit i kontakt med misstänkte diagnosen ME/CFS, vilket hon påtalade. Ingen trodde på kvinnan och negligerade henne helt när hon bad dem konsultera mottagningen bredvid på samma sjukhus som är specialister på ME/CFS. Detta såg man ingen anledning att göra. Kvinnan blev senare diagnostiserad med ME/CFS-diagnos. Åtgärd: