Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-22

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Privata laboratorier	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	11

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

Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V2108-05197** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Lång väntan på röntgensvar har fått konsekvenser En kvinna genomgick en röntgenundersökning vid en laboratorieverksamhet. Hon fick veta att svaret skulle komma efter fem arbetsdagar. Kvinnan har en dryg månad senare inte fått svaret, enligt remitterande vårdcentral har det inte kommit och när hon försöker nå verksamheten där undersökningen skedde har hon fått veta att det dröjer och att verksamheten inte kan nås. Hon har på grund av att svaret inte fått avboka en sedan länge planerad operation och fått skjuta upp sin vaccination mot covid-19. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att hon fått vänta längre än normalt på svaret, att hon var besviken på detta och tackade för återkopplingen. Under sommaren hade verksamheten haft ett högre inflöde av remisser än beräknat. Detta, i kombination med semestrar, hade medfört att svarstiderna blev längre än vanligt. Under den mest intensiva perioden har medicinsk prioritet fått styra och vissa undersökningar hade därför fått vänta längre på svar. Vårdgivaren menade att den sedan dess lagt ner ett stort arbete med att komma ner i svarstid och åter var tillbaka på normalläge. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Privata laboratorier** **V2108-05457** Resultat Resultat	Nervskada efter provtagning En kvinna fick en nervskada efter ett försök till blodprovstagning vid ett laboratorium. Sjuksköterskan provade först i ett armveck men när det inte gick stack hon i det andra. Genast vid andra sticket upplevde kvinnan en brännande smärta i armen och hon domnade bort tillfälligt i hand och fingrar. Reflexmässigt ryckte hon bort armen. Sjuksköterskan vill sticka igen, men kvinnan sa nej. Sjuksköterskan gick iväg och letade efter en läkare, dock utan att finna någon. Först 35 minuter senare var handen så pass återställd att kvinnan kunde gå hem. Kvinnan har sedan tidigare nedsatt funktion i vänster armen samt hand och har nu drabbats av en nervskada i höger. Husläkaren sjukskrev henne på 100 %. Kvinnan vet inte om skadan blir bestående men den har påverkat hennes möjlighet att använda sin hand i vardagen. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon **Privata laboratorier** **V2110-06969** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Vill inte återbetala avgift En man med frikort från annat län fick inte avgiftsfri röntgenundersökning då receptionisten hävdade att frikortet inte gällde i regionen. Mannen fick betala avgift och är missnöjd med att personal inte kan regler och rutiner. Han har varit tillbaka på mottagningen, men de vill inte återbetala avgiften. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt via telefon och e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Telefon **Privata laboratorier** **V2201-00059** Resultat Resultat	Missad cancerdiagnos En kvinna genomförde en röntgenundersökning för 12 år sedan. Inget avvikande framkom då av resultatet. Kvinnan har sedan dess fortsatt att söka hjälp för sina neurologiska besvär med nedsatt känsel, ett ben som släpar, smärtor med mera. Nu först har en ny röntgenundersökning genomförts och man kunde då konstatera expansiva förändringar. Kvinnan har fått cancerdiagnos med tumörer i nacke och bröstrygg. Vid eftergranskning av den första röntgenundersökningen kunde man konstatera att tumörerna fanns redan då. Kvinnan som inte har varit arbetsför, men ändå fått genomgå rehabilitering, arbetsförmågebedömningar, arbetsträning, sjukskrivning ifrågasätter första granskningen samt varför ingen vårdgivare tidigare har skrivit remiss till uppföljande röntgenundersökning. Kvinnan har under alla år sökt flertalet vårdgivare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Privata laboratorier** **V2201-00361** Administrativ hantering Brister i hantering	Vaccination har inte registrerats En man som fick sin covid-vaccination dos två för mer än en månad sedan, framför att detta inte har registrerats. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regionala supporten.
Telefon **Privata laboratorier** **V2202-01054** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Beställd röntgen ändras till helt annan undersökning En äldre patient fick en remiss av läkaren på vårdcentralen för ett ultraljud. Då patienten fick kallelsen var det en helt annan undersökning som var bokad. Vid telefonkontakt med mottagningen gavs ingen förklaring till detta. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att en inkommen remiss bedöms av röntgenläkare och att undersökningen kan komma att ändras. Hänvisar till remittenten.
1177 **Privata laboratorier** **V2106-03850** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande uppmärksamhet under undersökning En man lämnades under en undersökning med magnetkamera. Då mannen fick tryck och nervryckningar i ansiktet, över pannan, ögonen och kinderna försökte han påkalla sjuksköterskans uppmärksamhet då han ville avsluta undersökningen. Mannen tryckte på larmknappen och ropade utan att någon kom. Efter en stund kom sjuksköterskan och bad honom ligga still. Efteråt ifrågasatte mannen varför det inte larmade. Sjuksköterskan sa då att larmknappen inte alltid fungerar. Mannen anser det oacceptabelt att hon lämnade honom ensam och lät honom undersökas utan fungerande larm. Åtgärd: I inhämtat yttrande från röntgenkliniken beklagas patientens upplevelse. Enligt rutin ska larmknappen testas innan varje undersökning påbörjas. Under undersökningen brukar även sjuksköterskan ha kontinuerlig kontakt med patienten via patientens hörlurar. Slutsatsen är att den sjuksköterska som utfört undersökningen brustit i rutin och kommunikation. Berörd medarbetare har vidtalats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Privata laboratorier** **V2109-06146** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på svar från undersökning och misstanke om slarv En man med cancerdiagnos genomgick en magnetkameraundersökning vid en röntgenverksamhet. Tre veckor senare hade hans husläkare fortfarande inte fått svar på undersökningen. Patienten fick däremot samma dag en kallelse för ny undersökning, en komplettering av bilderna behövdes enligt denna. Patienten misstänker dock att de ursprungliga bilderna slarvats bort och ifrågasätter verksamhetens förklaring. Han menar att tre veckor är en oacceptabelt lång väntetid för analys av bilder, särskilt som det låg en begäran om identifiering av eventuella metastaser. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som kunde försäkra patienten om att bilderna fanns, men att det behövdes en komplettering av undersökningen. Vårdgivaren informerade om var patienten kunde logga in och se sina bilder. Beträffande svarstiden beklagades att denna var längre än vad vårdgivaren önskar och vad som är normalt. Bakgrunden stod att finna i att man under rådande situation efter pandemin fått fler undersökningar än normalt, vilket i början på hösten medförde längre svarstider än normalt. Detta beklagades och vårdgivaren gör sitt yttersta för att arbeta så snabbt och effektivt som möjligt under rådande omständigheter. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att svaret känns undanglidande och menar att om man har många undersökningar p g a pandemin så får man lägga på ett extra kol för att avverka sina köer. Detta delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Privata laboratorier** **V2110-07030** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Upplevde sjuksköterska stressad vid provtagning En man besökte en mottagning för att lämna blodprov. Han upplevde att sjuksköterskan var stressad och oförberedd för att träffa patienter och därför råkade dra ut nålen innan provtagningen var klar. När hon sedan satte nålen igen fick mannen mycket ont och han har kvarstående smärta från tillfället. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att personal behövts placeras om på grund av personalfrånvaro, varför personal kan ha upplevts stressade. Ansvarig gruppchef har pratat med berörd personal om händelsen och påmint om att alltid agera lugnt, även i stressade situationer samt om vikten av att alltid bemöta patienter på ett vänligt och professionellt sätt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Privata laboratorier** **V2111-07845** Administrativ hantering Brister i hantering	Bortglömd i väntrummet vid röntgenundersökning En kvinna genomgick en knäplastikoperation och remitterades till röntgenundersökning för uppföljning i efterförloppet. Vid ankomsten till mottagningen glömde personalen att registrera henne vilket gjorde att hon glömdes bort och efter två timmar påtalade hon situationen och fick komma in till undersökningen. Då var hon så knäsvag att hon fick ligga ner när undersökningen genomfördes. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten glömdes bort, det orsakades troligen av att receptionisten blivit avbruten i sin hantering och att patienten kommit blev inte registrerat. Patienten är nöjd med förklaringen och ärendet avslutas.
1177 **Privata laboratorier** **V2201-00478** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Omöjligt att lämna återbud En man fick vänta länge på besök på neurologiskt laboratorium dit hans läkare remitterat honom. Han fick kallelsen så sent att han inte fick möjlighet att lämna återbud och några dagar senare fick han faktura. Han vill inte betala eftersom han inte kunde lämna återbud. Åtgärd: Vid telefonkontakt med patienten lämnade han information om att han fått kontakt med mottagningen, fakturan har makulerats och han har fått en ursäkt och förklaring för de knappa telefontiderna. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.