Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-09

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Specialistvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	94

Avslutat datum: 2025-11-01 - 2025-11-30

Telefon -> Skrivelse

Specialistvård

V2508-06130

Vård och behandling

Behandling

Ställde sig frågande till val av behandling

En äldre kvinna besökte en vårdcentral på grund av smärta i kroppen och fick träffa en fysioterapeut. Tidigare hade hon haft samma problem och då fått behandling av en annan fysioterapeut för en överansträngd muskel. Hon bad därför om att få samma behandling igen. Men fysioterapeuten sa nej, eftersom det inte fanns tillräckligt med bevis för att den behandlingen fungerar, vilket patienten ställde sig frågande till det. I stället fick hon ett papper med övningar att göra hemma.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten inte var nöjd med den vård och det bemötande hon fick. De förklarar att deras uppdrag är att erbjuda evidensbaserad vård enligt Socialstyrelsens riktlinjer för god vård. Det betyder dock inte att de måste utföra alla typer av behandlingar. Vårdgivaren uppgav att de valt att erbjuda den behandling som enligt forskning har bäst effekt vid muskel- och skelettbesvär, muskelstärkande träning. De använder inte stötvågs- eller ultraljudsbehandling, men hänvisar patienter som önskar dessa till andra vårdgivare. Då ingen återkoppling på svaret inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2509-06337** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Bristande remittering och uppföljning En kvinna remitterades från sin vårdcentral till en specialistmottagning för bedömning av ett födelsemärke. Efter genomförd bedömning skickade specialistmottagningen en remiss vidare till annan mottagning för borttagande av hudförändringen. Trots att ärendet bedömts som brådskande kallades patienten inte. När patienten kontaktade den första mottagningen uppgavs att de inte kunde hjälpa henne mer än att hänvisa till ett telefonnummer och en hemsida som visade sig vara inaktuella. Det framkom senare att mottagningen dit remissen skickats hade stängt under sommaren i samband med flytt, och att både telefonnummer och hemsida hade ändrats. Då mottagningen inte kunde ta emot patienten återsändes remissen till den första mottagningen. Patienten, som nyligen genomgått en cancerbehandling, har nu blivit kallad för borttagande av födelsemärket. Hon ifrågasätter dock varför den första mottagningen skickade en remiss till en mottagning som var stängd samt varför de inte bevakade att remissen återkom. Åtgärd: I inhämtat svar från specialistmottagningen framkommer att remiss till hudläkare sändes samma dag som besöket. Hudförändringarna misstänktes inte motsvara någon allvarlig hudcancerform och remissen akutmärktes därför inte. Mottagningen hade kännedom om att hudläkaren flyttade sin mottagning till nya lokaler under sommaren. Denna försening bedömdes inte utgöra en medicinsk risk. När patienten kontaktade dem avseende planerad operation kunde de se i journalen att ingreppet var bokat i slutet av sommaren. Läkaren bedömde detta som rimligt eftersom misstanken om allvarlig hudcancer var mycket låg. Han bedömde inte heller att operationen skulle ske snabbare om en ny remiss skickades till en annan kirurgmottagning. Läkaren lyckades inte nå patienten per telefon för att förmedla detta. De hade inte kännedom om att hudläkarens telefonnummer varit inaktivt under sommaren utan hänvisning till telefonsvarare. De beklagar de svårigheter som patienten haft och skapat oro inför den planerade operationen. I framtiden strävar de efter att i större utsträckning skicka brev om de inte kan nå patienter per telefon. Patienten som tagit del av yttrandet menar att innehållet är en efterkonstruktion. Hon ringde 6-7 gånger och påpekade att hon inte fick kontakt med hudläkaren. Mottagningen hänvisade endast till ett telefonnummer som inte var i bruk. De borde ha informerat om att mottagningen var stängd om de visste det. De lyckades inte förmedla till patienten att ärendet inte var brådskande och tog inte hennes oro med cancersjukdom på allvar. Hon borde ha fått lugnande besked och information om att hon skulle få vänta i flera veckor på borttag av leverfläcken. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2509-06745** Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Man fick sepsis efter en prostatabiopsi En man genomgick en provtagning av prostata vid en urologisk specialistmottagning. Han drabbades därefter av infektion som ledde till sepsis. Patienten undrar varför inte förebyggande åtgärder sattes in för att förhindra detta och ifrågasätter bristande information om förberedelser rörande exempelvis tarmtömning. Han informerades om att han kunde få feber, men fick ingen förebyggande antibiotika på plats eller utskriven. När infektionen upptäcktes genom vårdcentralen fick han först inte rätt antibiotika vilket ledde till försämrat tillstånd och sjukhusinläggning på grund av bakterier i blodet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att den arbetar enligt fastställda medicinska rutiner och hygieniska riktlinjer för samtliga ingrepp och provtagningar. Vid den aktuella undersökningen informerades patienten, enligt journalanteckning, om syfte, förlopp och möjliga risker. Vårdgivaren menade att det dock alltid är beklagligt när en patient upplever komplikationer och urinvägsinfektion kan uppstå trots korrekt handläggning. Vårdgivaren kunde i efterhand in bekräfta att instruktioner om tarmtömning hade relevans för den specifika proceduren, men tog patientens upplevelse på största allvar och kommer att se över sina informationsrutiner, för att säkerställa att patienter känner sig väl informerade inför kommande ingrepp. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2507-05138** Resultat Resultat Vård och behandling Omvårdnad Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Skada uppstod vid operation Patienten genomgick operation i sitt ena ben vid specialistmottagning. Efter operationen försökte patienten stärka sin kroppsfunktion genom att gå med fysioterapeut vid sin sida. Patienten föll utan att fysioterapeuten agerade vid själva fallet. Det visade sig, enligt patienten, att operationen inte var korrekt genomförd. Patienten menade också att fysioterapeuten borde ha ingripit tidigare vid fallet. Enligt patienten finns det felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen, både vid den genomförda operationen och i situationen med fysioterapeuten då patienten föll. Trots att operationen genomfördes korrekt drabbades patienten dock av en skada i samband med operationen. Patienten tog del av vårdgivarens yttranden och framförde att hen var missnöjd med svaren. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2507-05484** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Hudspecialist missade smittsam könssjukdom En patient remitterades till en hudspecialist som identifierade och behandlade den, genom virus smittsamma könssjukdomen, kondylom. Vissa av prickarna bedömdes som ofarliga hudförändringar. Några månader senare var patienten tillbaka och fick en ny behandling på samma område som tidigare och ännu en gång bedömdes övriga prickar lika dant. Drygt ett år senare remitterades patienten tillbaka till kliniken då annan sjukvårdspersonal bedömt att det sannolikt var samma sjukdom som tidigare. Denna gång bekräftade läkaren att det var kondylom och behandlade området. Patienten undrar hur det kommer sig att det inte identifierades de första två gångerna trots att hen uttryckt sin oro. Under mer än ett år har personen med falsk trygghet och ovetandes om detta riskerat att smitta andra. Patienten vill att ärendet granskas och skriver att det orsakat stor oro, frustration och risk för smittspridning. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att patienten känt sig orolig och inte blivit bemött på det sätt hen önskat. Kondylom kan vara svårt att diagnostisera, särskilt när förändringarna är små och otydliga. Man ser allvarligt på återkopplingen och använder den som en del i det kontinuerliga kvalitetsarbetet. Ärendet kommer tas upp internt för att se hur man bättre kan möta patienters oro och skapa en tydligare kommunikation framåt.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2508-05941** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven operationsplanering efter remiss för förlossningsskador En kvinna drabbades av förlossningsskador och remitterades till en klinik för intimkirurgi. De lovade operation redan under sommaren. När hon inte blev kallad kontaktade hon kliniken upprepade gånger under sommaren utan att de återkom. Det har nu visat sig att hon aldrig ställdes i kö för operation av läkaren. Det har gått 90 dagar, men kliniken kan inte erbjuda henne förtur för operation, ej heller lova när i tiden de kan operera. Kvinnan behöver veta detta för att kunna planera sin tid med bland annat arbetsgivaren. Dessutom går hon med besvär som hon behöver ha åtgärdade. Åtgärd: I vårdgivarens svar bekräftas att operationen fördröjdes på grund av ett administrativt misstag, vilket de beklagar. Det framhålls att man har förståelse för att väntan orsakat oro och frustration. Ärendet har bidragit till förstärkta rutiner för operationsanmälan samt förändrad hantering av inkommande patientärenden via mejl. Numera hänvisas patienter enbart till kontakt via telefon. Vårdgivaren uttrycker glädje över att patienten nu genomgått sin operation och förhoppning om att denne känner sig väl omhändertagen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2508-06060** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristfällig och kort undersökning, inte lyssnad till En patient som under ett halvårs tid haft stora besvär med nästäppa, halsont, rinnande näsa och hosta remitterades till specialistmottagning. Patienten menar att besöket på mottagningen var mycket kort, smärtsamt och bristfälligt, utan någon mer avancerad undersökning eller information om läkarens hantering. Patienten anser att hon inte blev lyssnad till och hon fick veta att inga ytterligare tester eller prover behövdes och att det inte gick att säga vad besvären beror på. Patienten menar att problemen gör det svårt att äta och har stor påverkan i det dagliga livet. Hon tycker att vården borde ha tydliga rutiner kring utredning för patienter med långvariga symtom och att det borde finnas en bättre kommunikation och mer empatiskt bemötande, så att patienter känner sig lyssnade på och tagna på allvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten var missnöjd med vården i allmänhet och vårdgivaren i synnerhet. Denna hade fått en akut remiss med frågeställning halsböld från vårdcentralen. Eftersom halsböld är ett akut tillstånd så ordnades en akut tid dagen därpå vilket är enligt rutin. Akuttider är något som går fort och där det viktiga är att se om någon akut behandling eller annan åtgärd krävs. Då inga tecken på akut sjukdom som halsböld förelåg så initierade vårdgivaren vidare utredning. Resterande besvär skulle man därmed ta upp vid det uppföljande besöket efter provsvar. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2509-06481** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i postoperativ omvårdnad Patienten genomgick operation vid en avdelning vid sjukhus, en ortopedisk avdelning. Patienten var nöjd med operationen, men inte med den postoperativa omvårdnaden. Efter operationen var patienten svag och yr av narkosen och medicinering. Trots detta blev patienten ombedd att lämna det postoperativa rummet helt ensam, utan personalassistans, utan hjälpmedel, utan vägledning. När patienten väl nådde fram till receptionen var den obemannad. Patienten var lämnad ensam, hon lade sig på en bänk för att samla kraft inför sin påklädning. Patienten försökte hitta utgången men hittade den inte. Till slut fick patienten hjälp av en vakt som inte tillhörde sjukhusets personal. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren är en dagkirurgisk operationsavdelning där i stort sett alla patienter går hem inom tre timmar efter en operation. I detta patientfall noterades i journalen att patienten skulle bli hämtad. I de fall där patienter inte blir hämtade så brukar vårdgivaren beställa sjuktransport. Eftersom omklädningsrummet ligger i direkt anslutning till uppvakningsavdelningen så finns personal nära trots att receptionsdisken är obemannad. Det finns även larmknappar i omklädningsbåsen om man skulle behöva hjälp. Detta ärende har dock lett till att vårdgivaren har genomfört ett förbättringsarbete gällande utskrivning av patienter, informationsgivningen har förbättrats. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2509-06967** Vård och behandling Behandling	Frågor om palliativ vård Patienten avled under palliativ vård vid institution. Ombudet framförde frågor och synpunkter till vårdgivaren. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet, gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess. Ombudet återkom dock inte med konkretiseringar av sina synpunkter och frågor. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07162** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande respekt för patientens önskemål vid val av lins i samband med gråstarrsoperation En kvinna med synnedsättning efter skador på hornhinna och näthinna sökte vård vid en ögonmottagning för operation av gråstarr. Hon hade med sig ett recept från sin optiker som föreslog en specifik lins för att bibehålla den typ av synnedsättning ögat varit anpassat till under 20 år, vilket även skulle underlätta användning av progressiva glasögon. Patienten upplevde att läkaren hon träffade var prestigefylld och hade en negativ attityd till optikerns rekommendation, men gick till slut med på att operera enligt patientens önskemål. Efter att läkaren lämnat rummet försökte även en sjuksköterska övertala kvinnan att ändra sig, på ett otrevligt sätt. Ingreppet upplevdes som obehagligt då tilliten för vårdpersonalen var förlorat. I efterhand visade det sig att läkaren ändå valt en annan lins än den som överenskommits, vilket lett till att kvinnan nu har en annan synnedsättning och behöver två par glasögon då hon inte kan använda progressiva glas. Det gör blanda annat att hon inte kan köra bil. Journalen är fortfarande osignerad över ett år efter ingreppet, och enligt anteckningen ska patienten ha fått noggrann information, något hon ifrågasätter då vårdtillfället var mycket kort och stressigt. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkommer att de bedömt att patienten fick relevant information på operationsdagen. Enligt klinikens rutiner gavs information även vid två andra tillfällen. Patienten fick den linsstyrka som hon önskade, trots att vårdgivaren rekommenderade en annan styrka. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevde situationen negativt och att ett missförstånd kan ha inträffat. Vårdgivaren vill klargöra att det inte förekommer att patienter pressas eller tvingas till operationer, och patienten har alltid frihet att avstå från ingreppet. Vårdgivaren vill också tydliggöra att ingen ilska eller negativ inställning riktades mot patienten. För att förbättra rutinerna kommer vårdgivaren att se över sin dokumentationsmall för operationer. Personalen fyller i väsentlig information som sparas som en del av operationsdokumentationen. Mallen kommer att ses över för att säkerställa att den är tydlig och komplett, även ur ett patientperspektiv. Vårdgivaren instämmer i att det förekommit brister i dokumentationen av vilka personer som deltog vid ingreppet. Patienten har alltid rätt att få veta vilka vårdgivare som varit involverade och deras yrkestitlar, och detta beklagas. Kirurgen fick inte information om patientens specifika begäran, vilket kommer att ses över för att undvika liknande situationer i framtiden. Slutligen är patienten välkommen att boka ett besök på kliniken för ett samtal med verksamhetschefen, medicinskt ansvarig läkare och ansvarig operatör för att gå igenom ärendet ytterligare. Patienten som har fått bekräftat av optiker och annan ögonläkare att hon har fått en annan lins än den hon efterfrågade, väljer att gå vidare med ärendet till Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon **Specialistvård** **V2510-07558** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Många avbokade tider och avslutad som patient En man remitterades till urologisk specialistmottagning men tiderna han fick avbokades flera gånger, vid ett tillfälle med kort varsel. När patienten hade synpunkter på detta menar han att han avslutades som patient på mottagningen och återremitterades till vårdcentralen. Patienten ifrågasätter tillvägagångssättet som fördröjer hans behandling. Han känner sig diskriminerad utifrån etnicitet och menar att han tänker på andra, äldre patienter som inte kan säga ifrån. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har därefter återkommit till förvaltningen och informera om att han fått en ursäkt från verksamhetschefen och att han upplevde hanteringen av ärendet från chefen som seriös och förtroendegivande.

Telefon **Specialistvård** **V2510-07815** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Fördröjd hantering, operation skedde inte som planerat En äldre kvinna remitterades från vårdcentralen till hudspecialist på grund av en förändring i ansiktet. Patienten opererades för en typ av hudcancer för några år sedan. Mottagningen remitterade henne dock vidare till annan hudspecialist där hon informerades om att operation skulle ske. På operationsdagen förbereddes hon för detta, men fick veta av läkaren när det var dags att det vore bättre med annan typ av åtgärd, hon remitterades till specialist på akutsjukhus istället. Patienten menar att det uppstått en lång, utdragen kedja av vårdkontakter utan att hon fått hjälp att åtgärda hudförändringen som växer. Hon misstänker att hon utsätts för diskriminering på grund av sin ålder. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08066** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Axelskada missades under nio månader En kvinna som skadat axeln i en skidolycka drabbades senare av en lunginflammation. Vid kontakt med en ortopedmottagning missade läkarna att hon hade en axelluxation, vilket ledde till att skadan förblev oupptäckt i nio månader. Under denna tid upplevde hon svåra smärtor, men vården fokuserade enbart på lunginflammationen och dess följder, utan att ta hennes andra symtom på allvar. Kvinnan var kritisk till att hennes egna uppgifter inte togs tillvara i utredningen och att vården saknade ett helhetsperspektiv. Hon upplevde att vården handlade mer om att genomföra så många besök som möjligt på så lite tid som möjligt, snarare än att faktiskt hjälpa henne att bli frisk. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08096** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekats remiss till annan region En man har opererat sin fot flera gånger och behöver genomgå en ny dagkirurgisk operation. Han har opererats av samma kirurg vid alla tillfällena, vilket har varit viktigt då ingreppen gör stegvis. Kirurgen arbetar nu i en annan region och kliniken där har sagt att patienten kan be om att få en specialistvårdsremiss via vårdgivare i Stockholm. Enligt en närstående har mannen kontaktat flera vårdgivare som har sagt att reglerna för remiss till vård i en annan region har ändrats och att de inte kan skriva en remiss. Ombudet undrar kring detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Handläggare har kontaktat Individuella vårdärenden, IVÄ, på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF, för att efterhöra kring regelverket för remiss till annan region. Rekommendationen gällande ortopedi är att vårdgivaren skickar en specialistvårdsremiss till IVÄ för bedömning. Ombudet har informerats om vad som framkommit i samtal med IVÄ.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08097** Resultat Resultat	Kvinnan fick försämrad syn när ett hål i gula fläcken inte åtgärdades En kvinna undersökte sina ögon hos en ögonklinik. Ögonläkaren skrev i journalen att hon hade försämrad syn med 20% och ett hål i gula fläcken som skulle följas upp om ett år. Kvinnan sökte dock hjälp ett halvår senare hos en annan ögonläkare som sa att det borde åtgärdats kirurgiskt när det upptäcktes. Kvinnans syn hade försämrats avsevärt under det halvåret. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Hon har anmält direkt till vårdgivaren men återkommer vid behov. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Specialistvård** **V2511-08119** Resultat Resultat Kommunikation Information	Misstänkt vårdskada efter vaccination då vaccinet kan ha hamnat i ett blodkärl En äldre kvinna lät sig vaccineras enligt rekommendation. Armen svullnade upp och blev röd och varm efter vaccinationen. Svullnaden gick ner mot handen och hon hade smärta och svårt att använda hand och arm en knapp vecka efteråt. Patienten fick ingen information om kända biverkningar före vaccinationen, vilket hade påverkat hennes val av vaccination. Hon fick även två vaccinationer i samma arm. Vidare misstänker hon att blev stucken på fel ställe i armen, och eventuellt i ett blodkärl. Hon ansåg att vaccinationsföretaget var mer intresserad av pengar än av patienternas väl och ve. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Hon väntar eget svar från vårdgivaren.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08295** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Resultat Resultat	Felaktig behandling har gett komplikationer En kvinna som opererades vid en specialistmottagning anser att hennes hälsa förvärrades efter operationen. Hon har remitterats till en annan vårdgivare som har avslutat hennes fall och hon undrar vad som gäller nu. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** **V2511-08302** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i behandling på gynekologisk mottagning, förvärrade besvär En kvinna sökte vård på en gynekologisk mottagning för utredning och fick där en diagnos. Hon upplevde dock att den efterföljande behandlingen var bristfällig. Bland annat fick hon inte rätt medicinering, vilket ledde till att hennes besvär förvärrades. Kvinnan sökte därefter vård hos en annan vårdgivare, som konstaterade att hon inte hade fått tillräcklig behandling. På grund av att rätt behandling inte sattes in i tid hade kvinnan drabbats av bestående förändringar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08325** Resultat Resultat	Drabbades av vårdskada i en stor nerv i samband med operation En patient genomgick en operation och drabbades av en skada i en stor nerv. Detta har gjort att patienten nu har svårigheter att äta och gått ner mycket i vikt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2511-08389** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Lång väntetid till öron-näsa-hals-specialist En kvinna med slem i andningsvägarna, vätska i trumhinnan och nu blöder från ett öra har fått remiss till öron-näs och halsspecialist. De har sex månaders väntetid. Kvinnan förbluffas över den långa väntetiden. Primärvården står utan kunskap och specialistmottagningens personal vill inte arbeta under dessa premisser, enligt utsago till patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08435** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patient misstänkte att läkare gått in otillbörligt i journal och frågat efter födelseland En patient misstänkte att en läkare gått in hens journal, tillhörande en annan klinik, som inte hade med diagnosen eller besöket att göra. Vidare frågade läkaren vilket land hen var född i. Patienten ansåg inte det heller vara relevant för besöket.

Telefon **Specialistvård** **V2511-08576** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Inställd operation när verksamhet förlorade avtal med regionen En man var planerad för operation. När han kom till vårdgivaren på operationsdagen sade de att det inte skulle bli någon operation och skickade hem patienten utan förklaring. I efterhand fick patienten veta att verksamheten skulle upphöra på grund uppsagt avtal med regionen. Patienten ville ha ersättning för inställd operation. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08695** Vård och behandling Läkemedel	Fick inte lugnande läkemedel i samband med operation En kvinna skulle göra en fot operation under lokalbedövning. Hon hade bett om att få något lugnande men av någon anledning gav man inte henne det. Operationen har påverkat henne mående efteråt och hon har inte heller fått någon förklaring till varför hon inte fick något lugnande läkemedel. Hon har bett om och ska få ett samtal med den läkare som opererade henne och förhoppningsvis få en förklaring till varför inget lugnande läkemedel gavs. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2511-08732** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekades korrigering av läkemedel efter avslutad kontakt på sjukhus En kvinna fick läkemedel utskrivet via en klinik på ett sjukhus. Hon uppger att ändringarna av dos och läkemedel inte blev bra, och önskar få det korrigerat. När hon kontaktat kliniken har de sagt att hennes ärende är avslutat och hänvisat till vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Skrivelse -> 1177 **Specialistvård** **V2507-05213** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Ifrågasätter behandling som inte hjälpte och utebliven information En kvinna med kronisk hudsjukdom remitterades från vårdcentralen till specialistmottagning för att kunna få hjälp med exempelvis laserbehandling. Patienten genomgick därefter ljusbehandling på mottagningen flera gånger i veckan, utan att det hjälpte, hon fick inte någon laserbehandling. Patienten har därefter fått veta att vårdgivaren känt till att den inte kan erbjuda laserbehandling genom den offentligt finansierade vården längre, men det var inget som patienten informerades om. Hon ifrågasätter detta och menar att vårdgivaren behöll hennes remiss. Vidare har patienten synpunkter på att mottagningen läst hennes journal utan tillåtelse och använder sig av en app för digital kommunikation som känns integritetskränkande. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade eventuella missförstånd kring informationen gällande behandling, särskilt avseende ordination av laserbehandling eftersom vårdgivaren inte längre utför laserbehandling och ljusbehandling ordinerats som komplement ibland. Vårdgivaren betonade att den inte använder den app i sina patientkontakter som patienten refererade till, en QR-kod som nämnts av patienten leder till en hemsida för patientnöjdhet. Vårdgivaren redogjorde vidare för att patientens sjukdom är komplex och kronisk och ofta kräver individanpassad behandling och att det läkemedel som ordinerats via specialistmottagning på akutsjukhus gör ljusbehandling olämplig varför denna avslutats. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt vården som otillfredsställande och menade att synpunkterna tas med i det kontinuerliga förbättringsarbetet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men därefter inte återkommit med genmäle inom angiven tid och ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2508-05610** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Synpunkter på ögonvård En kvinna med gula fläcken och grå starr har genomgått operation men upplever fortfarande att hon har fläckar i synfältet som gör att hon har svårt att se och klarar av vardagen. Kvinnan upplever att läkarna inom specialistsjukvården för ögon är överbelastade och därmed känslokalla och otrevliga. Kvinnan har inte getts möjlighet att prata till punkt. Hon har även i sin skrivelse en undran kring vilken sorts lins som hon har fått inopererad. Åtgärd: I yttrande från läkaren framkommer att patienten har förändringar i gula fläcken med torr beläggning, där botande behandling saknas. Patienten har vid tre tillfällen remitterats till ögonsjukhus för kontroll av detta. Operationer av gråstarr har genomförts på båda ögonen utan komplikationer. Vid slutkontroll bedömdes patienten ha god synförmåga utifrån förutsättningarna och permanenta förändringar i gula fläcken. Läkaren anser att patienten har fått ett adekvat omhändertagande och att vården utförts enligt god läkarsed. Verksamhetschefen beklagar att patienten upplever att läkarna är överbelastade vilket lett till otrevligt bemötande. Att de skulle vilja spara tid genom att vara otrevliga eller inte låta patienten tala till punkt låter inte sannolikt, men det förändrar inte patientens upplevelse. Man beskriver slutligen vilken lins hon har fått. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2505-03931** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation och svårt att få hjälp En äldre kvinna genomgick en ryggkirurgisk operation vid en specialistmottagning och drabbades efteråt av komplikationer. Hon menar att hon nu har svårt att gå som förut och att hon har haft svårt att få hjälp med rehabilitering och hjälpmedel. Patienten har synpunkter på bristande uppföljning av läkaren och ifrågasätter att hon hänvisats till vårdcentral. Patienten undrar om inte den som opererat henne borde vara angelägen att så fort som möjligt diskutera vad som gått fel och vad som kan göras åt det. Hon undrar hur prognosen ser ut, känner sig övergiven av vårdgivaren och tycker inte att någon vill hjälpa henne vilket gör henne nedstämd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hur kontakterna med patienten sett ut efter operationen och bedömningar som gjorts av tillståndet. Ansvarig kirurg hade undersökt patienten post operativt samma dag och noterat en svaghet i ett ben som inte fanns före operationen. På grund av detta hade en undersökning också gjorts dagen därpå och kirurgen hade då ordinerat ett hjälpmedel som stöd i samråd med fysioterapeut. En vecka efter operationen hade kirurgen en ny kontakt med patienten på mottagningen. Vårdgivaren menade att det således hade gjorts en klinisk bedömning på plats utöver själva vårdtillfället. Kirurgen hade även haft fyra telefonsamtal för uppföljning och även utfärdat en remiss för specialiserad neurorehabilitering. Vårdgivaren förstod att patienten tyckte att denne och ansvarig läkare hade brustit i sitt omhändertagande efter operationen och den nytillkomna svagheten och menade att kommunikationen kring detta säkert kunde ha varit tydligare och kanske ännu mer frekvent. Vårdgivaren menade att den alltid tycker att det är ett misslyckande när den inte har nöjda patienter. Fysioterapeut hade kopplats in, men individuell bedömning hos fysioterapeut borde ha skett tidigare och vårdgivaren beklagade att en av tiderna inte var bokad när patienten kom. Detta var synpunkter som lett till att rutinerna för uppföljning och bokning för patienter med nytillkomna bortfall postoperativt skulle ses över för att få ett mer strukturerat flöde för denna grupp av patienter som behöver mer individuellt och tidigt stöd. Vårdgivaren tackade patienten för synpunkterna som förhoppningsvis leder till en förbättring av organisationen. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2509-06387** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bristande information och kommunikation En kvinna skulle göra abort och hade fått en tid för detta. Hon kontaktade mottagningen och ville avboka tiden för att få mer betänketid om hon verkligen ville genomgå aborten. En sjuksköterska frågade om inte läkaren hade informerat kvinnan om att det inte hördes några hjärtslag från fostret. Det hade inte läkaren gjort svarade kvinnan varvid sjuksköterskan sa att det var bra om kvinnan kunde komma så fort som möjligt för att lyssna på fostret en gång till så att hon slapp gå en vecka till och tänka. Det visade sig att fostret redan var dött. Åtgärd: I inhämtat svar från specialistläkaren beklagade denna verkligen att kvinnan inte hade fått besked vid första abortrådgivningen av gynekologen att graviditeten inte säkert skulle kunna fortgå. Såklart hade det varit chockartat för kvinnan när hon sedan fick höra det vid ett telefonsamtal med en sjuksköterska när kvinnan hade tankar på att behålla graviditeten. Ibland kan det vara svårt att se hjärtaktivitet vid tidiga graviditeter och när man vill behålla graviditeten brukar man göra om ultraljudet efter en vecka för att se om den inte trots allt fungerar. Kvinnan hade avbokat den första skrapningen då hon var osäker på hur hon skulle göra. Specialistläkaren hade träffat kvinnan dagen efter och ultraljudet visade då att det var ett missfall. Kvinnan hade sedan fått tid för skrapning på den första lediga operationsdagen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07645** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande utprovning och uppföljning av behandlingsplan En man hade kontakt med en mottagning för primär hörselrehabilitering för utprovning av nya hörapparater. Förskrivningen fungerande inte tillfredsställande. Mannen fick prova utrustning, och hade ett inbokat telefonmöte för att besluta om han ville behålla hörapparaterna eller om han skulle prova en annan modell. Apparaterna fungerade mycket dåligt och de kom överens om att prova ny utrustning. Under flera månader har mannen försökt få kontakt med audionomen för att boka ny tid, dock utan resultat. Han har ringt flera gånger, fått löfte om återkoppling men har endast sett ett (1) missat samtal. Mannen vill uppmärksamma regionen på mottagningens bristande tillgänglighet inom ramen för deras uppdrag. Åtgärd: I kontakt med patienten framkom att han nu fått kontakt med kliniken och att audionomen beställt nya apparater. Han har dock inte fått information om hur länge han behöver vänta. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2508-06162** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat	Ingen uppföljning av skador En man som drabbats av omfattande skador efter en olycka vårdades först vid akutsjukhus och sedan vid en rehabiliteringsinrättning i flera veckor. Han har därefter inte fått någon uppföljning av sina skador och menar att det är helt tyst från vårdens sida. Enligt patienten skedde ingen tydlig uppföljningsplan eller bedömning från läkare vid rehabiliteringsverksamheten när han skrevs ut. Han har också sökt akut för ett bråck som uppstått, som han misstänker beror på skadorna från olyckan, men har fått besked att ingenting görs åt detta, vilket innebär att han tänker betala för en operation privat. Patienten menar att detta sannolikt hade kunnat undvikas om en medicinsk uppföljning gjorts i tid. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att eftervården inte hade varit tillfredsställande och att det medfört ett ökat lidande för patienten. Vårdgivaren hade gått igenom dokumentation och åtgärder som gjorts då patienten skrevs ut. Vårdgivaren hade skickat remisser om övertagande till de instanser som skulle fortsätta kontroller och följa upp patienten. Patienten hade vid utskrivning planerad uppföljning till ortoped på ett akutsjukhus. I samband med utskrivning skrevs remiss till patientens vårdcentral för kännedom och vidare uppföljning av blodprovsvärden som uppmätts. Kontakt hade även tagits med rehabiliteringsverksamhet för vidare rehabträning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2509-06362** Kommunikation Bemötande	Fördomsfullt och kränkande bemötande En kvinna som uppsökte en gynekologisk mottagning kände sig djupt kränkt, förnedrad och diskriminerad av läkaren hon träffade. Enligt patienten ställde läkaren frågor som var irrelevanta och fördomsfulla, exempelvis om hur länge kvinnan bott i Sverige och fällde kommentarer om att patienten talade med tydlig brytning. Patienten menar att påståenden från läkaren var helt felaktiga och enbart byggde på fördomar utifrån patientens utseende. Läkaren redogjorde också för när denna tyckte att en person var svensk. Patienten menar att hon besökte vården för att få hjälp i ett känsligt ämne men istället blev förolämpad och ifrågasatt på ett sätt som gjorde att hon gråtande och chockad lämnade mottagningen. Hon upplevde bemötandet som tydlig diskriminering, där hon reducerades och bedömdes utifrån fördomar istället för att bemötas professionellt som patient. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, den berörda läkaren, som menade att det var väldigt ledsamt att patienten uppfattade denna så negativt. Vårdgivaren menade att det var ytterst tråkigt att patienten uppfattat det hon sagt som diskriminering, det var verkligen inte meningen. Vårdgivaren redogjorde för hur samtalet med patienten hade gått till och handlat om, att patienten själv var mycket trevlig och att patienten i en kommentar uttryckt sig på ett sätt som läkaren uppfattat sårande rörande ålder, vilket patienten informerats om och bett om ursäkt för. Läkaren förklarade att frågor ställts utifrån ett frågeformulär om när patienten kom till Sverige, patienten hade då berättat att hon var född i Sverige. Läkaren förklarade bakgrunden till att hon ställt frågan, att hon tidigare baserat på uttal tagit fel på vem som är invandrad och vem som är född i Sverige. Läkaren menade att denna aldrig tänkt eller tyckt att patienten inte är svensk och att patienten är välutbildad och ytterst trevlig. Läkaren bad om ursäkt för att patienten tyckte att läkaren sade saker som kändes fel. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2509-07022** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Önskar ny medicinsk bedömning för svårt cancersjuk äldre kvinna En äldre kvinna är svårt sjuk i cancer och vårdas vid en palliativ avdelning. Vårdgivaren vill skriva ut kvinnan till sitt boende, trots att anhöriga inte fått vara delaktiga i beslutet. Kvinnans cancersjukdom går inte att behandla, hon kan sköta sin hygien eller övriga dagliga aktiviteter utan hjälp. Kvinnan har också svåra smärtor som kräver olika slags smärtstillande läkemedel, ombudet anser att smärtlindringen inte är helt optimerad. Kvinnan har också slutat att äta och är i behov av kontinuerlig tillsyn. Ombudet önskar att kvinnan får stanna kvar på den palliativa avdelningen och inte skrivas ut till omsorgsboendet. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beskrevs att under vårdtiden hade upprepade samtal förts med kvinnan och hennes dotter. Samtalen har innehållit avstämningar av den medicinska vården, patientens mående och behov, samt framtida planering. Vårdgivaren hade även bemött dotterns synpunkter på vården. På dotterns begäran hade vårdgivaren genomfört en ny medicinsk bedömning via palliativa kliniken vid en annan vårdinrättning. Kvinnan hade erhållit sedvanlig palliativ slutenvård med symptom och behov i fokus. I samråd med kommunen hade kvinnan vårdplanerats till ett kommunalt äldreboende och hon skrevs ut från avdelningen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07577** Resultat Resultat	Felaktigt insatt spiral En kvinna besökte en gynekologisk mottagning för insättning av en spiral. Ingreppet utfördes på ett felaktigt sätt, vilket ledde till svår smärta, psykisk påfrestning och långvariga konsekvenser för patientens hälsa och förtroende för vården. Spiralen var av fel storlek och placerades fel, vilket inte upptäcktes förrän en månad senare. Kvinnan fick därefter genomgå en operation. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post **Specialistvård** **V2510-07585** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på felaktig avgift från barn och ungdomsmottagning En förälder till ett barn hade synpunkter på att en barn- och ungdomsmottagning enligt överenskommelse skickat ett intyg via post, med de hade skickat brevet rekommenderat vilket ledde till att föräldern fick betala högre en högre avgift. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök, och då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2506-04310** Kommunikation Delaktig Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Dietist beställde varor till barn utan föräldrars medverkan Ett barn träffade, via remiss, en dietist för att få råd om mellanmål och komplettering av måltider. Men istället för att ge råd beställde dietisten näringsdrycker som skulle levereras hem till kostnad för föräldrarna. Enligt föräldern är detta inte acceptabelt utan att rådgöra med vårdnadshavare. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver orsak till patientens besök. Vårdgivaren redogör för samtalet med patienten samt att bedömning gjordes att patienten var i behov stöd som kosttillskott i form av näringsdrycker. Detta diskuterades med patienten som tog beslut att få stöd med en förskrivning av näringsdryck. Då patientens förälder ringde upp efter besöket försökte vårdgivaren att stoppa förskrivningen men på grund av patientens ålder menade personen som tagit emot beställningen att patienten har rätt att ta sina egna beslut i vården och att förskrivningen inte kunde stoppas. Patienten kom själv, utan förälder, till besöket. Vårdgivaren menar att de gjorde rätt i sin hantering. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört sig inte vara nöjd med svaret och det inte stämmer med den bild patienten har av händelsen. Ombudet framför att ärendet kan avslutas på förvaltningen. I avslutsskrivelsen till vårdgivaren beskrivs att barnets rättliga ställning inom hälso- och sjukvården är inte helt entydig. Med barn avses personer under 18 år. När ett barn söker hälso- och sjukvård möter grundprincipen om vårdnadshavarnas ansvar för sina barn det regelverk som gäller för hälso- och sjukvården. Inom hälso- och sjukvården ska vård ges med patientens samtycke och bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet. Enligt bestämmelserna i föräldrabalken är det vårdnadshavarna som kan samtycka till ett barns vård. I takt med barnets stigande ålder och utveckling ska emellertid allt större hänsyn tas till barnets synpunkter och önskemål. Även i patientlagen (2014:821) och barnkonventionen anges att barnets inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad. I aktuellt ärende aktualiseras också frågan om huruvida ett barn kan ingå ett bindande avtal (köp av näringsdrycker). Huvudregeln, som följer av 9 kap. 1 § föräldrabalken, är att ett barn inte själv kan ingå ett bindande avtal och att ett sådant avtal kan ogiltigförklaras av barnets vårdnadshavare. Ärendet avsluts därmed på förvaltningen.
1177 **Specialistvård** **V2506-04876** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Ingrepp utfört på fel njure på specialistmottagning En man skulle genomgå ett ingrepp på ena njuren vid en specialistmottagning. Mannen uppgav att läkaren som skulle utföra ingreppet gjorde fel och utförde ingreppet på fel njure. Mannen anser att detta misstag kan få allvarliga konsekvenser och i värsta fall orsaka skador som inte går att åtgärda. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att resultatet inte blev korrekt och att det har lett till smärta, oro och behov av ytterligare åtgärder. De uppgav även att förbättringsåtgärder har vidtagits i verksamheten. Svaret översändes till patienten som önskade ytterligare ett kompletterande svar som inhämtades. Där uppgav vårdgivaren att felet har analyserats internt, konkreta förbättringsåtgärder har vidtagits, och händelsen har rapporterats till Inspektionen för vård och omsorg enligt Lex Maria. Patienten har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2507-04949** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otydlig bedömning och bristande kommunikation kring fotskada En man hade ett återbesök hos en ortopedspecialist på grund av en fotskada. Innan besöket hade en annan ortoped på samma klinik tittat på röntgenbilder som tagits några veckor tidigare. Den ortopeden tyckte att det fanns viss osäkerhet kring hur skadan läkte, och beställde därför en datortomografiundersökning för att kunna avgöra om det behövdes vidare undersökning eller eventuellt en operation. Vid återbesöket sa den läkaren dock att röntgenbilderna inte visade något som behövde åtgärdas. Han rekommenderade endast smärtstillande medicin och att patienten själv skulle ta kontakt med en fysioterapeut. Patienten upplevde att läkaren inte lyssnade på honom och att hans symtom, som smärta och svullnad, ignorerades. Han tyckte även att läkaren bemötte honom på ett respektlöst sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten inte hade fått den information, vägledning och förklaring av datortomografibilderna som han borde ha fått. De beklagade också att patienten inte hade känt sig bemött med respekt. De skrev vidare att kliniken har dokument och riktlinjer för hur patienterna ska behandlas, vilka följer regionens direktiv och krav. För att följa upp patientens synpunkter skulle de ta upp ärendet på ett läkarmöte och säkerställa att alla medarbetare uppfattade sina roller på rätt sätt. Eftersom alla patienter befinner sig i ett underläge när de kommer till sin läkare, betonade de bland annat att det var viktigt att vara lyhörd och ge noggranna förklaringar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2507-05054** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Felaktig gynekologisk operation orsakade sammanväxningar i livmodern som orsakade infertilitet En kvinna hade flera missfall och genomgick skrapning. Efter operationen uppstod smärta och kvinnan hade sedan ytterligare missfall innan en missfallsutredning påbörjades. Det beskrevs att kvinnan hade sammanväxningar i livmodern som antogs orsakade av vårdslöshet vid operationen. Sammanväxningarna orsakade i sin tur missfallen då livmodern inte kunde bära en graviditet längre än några veckor. Kvinnan remitterades till ytterligare tre operationer men livmodern var allt för skadad för att kvinnan någonsin ska kunna bli gravid. Till följd av missfallen och operationerna har kvinnan hamnat i djupa depressioner, fått sömnstörning och blivit självmordsbenägen. Hon har heller inte kunna arbeta och vill att någon ska stå till svars för att ha förstört hennes livs. Åtgärd: I inhämtade svar från ansvarig chef beskrevs att det var oerhört sorgligt för kvinnan att man hade bedömt att hon inte skulle kunna bära en graviditet. Verksamheten arbetade för att följa upp komplikationer och skulle se över sina rutiner för att minska risken för dessa. Att en kirurgisk abort kan medföra sammanväxningar, som i sin tur kan leda till infertilitet, var tyvärr en känd men ovanlig komplikation. Verksamheten skulle noga att se över rutinerna när det gäller kirurgiska aborter. Läkaren som utförde operationen var informerad om den komplikation som kvinnan hade drabbats av. Chefen förstod att det kändes svårt att få veta om en risk i efterhand. Dock ingår inte alltid information om sammanväxningar i den rutinmässiga informationen till patienter, eftersom risken är liten. Verksamheten beklagade djupt att kvinnan hade drabbats av komplikationen och uppskattade att hon hade gjort en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan tog del av svaren men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2507-05333** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i remisshantering En kvinna var på ett läkarbesök och rekommenderades en knäoperation. När ingen kallelse kommit efter två månader ringde hon kliniken dit hon skulle ha remitterats. Personalen svarade att läkaren inte hade skrivit om henne behov och tillstånd. Kvinnan är besviken eftersom hon har haft ont länge och läkaren inte tagit sitt ansvar. Hon önskar få tillbaka sina pengar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som skriver att kvinnan remitterades från en vårdcentral på grund av besvär i vänster knä. Journalanteckning från besöket har försvunnit och därför har man inte tagit några åtgärder. En utredning har gjorts för att förstå varför journalanteckningen har försvunnit och för att undvika att det ska ske igen. Man beklagar det som har hänt och återbetalar patientavgiften. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2508-05786** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande anpassning och bemötande vid behandling av sömnapné med bettskena En man med sömnapné sedan ett par decennier och van att använda en bettskena efterfrågade en ny likadan då den tidigare fungerat väl men var uttjänt. Han fick besked att de inte tillverkar den typ av skena längre, och erbjöds en annan modell. En sömnregistrering utan skena visade kraftig apné, vilket redan var känt. Mannen efterfrågade istället en registrering med skena, för att bedöma effekten av den skena han hade, men nekades detta. Den nya skenan orsakade svår smärta, och när mannen påtalade detta fick han rådet att vänja sig. Han kunde inte sova, fick migrän och värk i tänderna dagtid och skenan justerades utan förbättring. Nya avtryck av tänderna gjordes och skenan justerades ytterligare. Tandläkaren menade att skenan måste sitta hårt, men mannen menade i sin tur att han måste kunna sova. Tandläkaren bedömde att mannen inte var samarbetsvillig och nekade fortsatt vård. Processen har tagit snart ett år utan att mannen har fått en fungerande bettskena. Mannen ha inte hört av kliniken på flera månader, Åtgärd: I ett svar från mottagningen framkommer att man har försökt hitta en mottagning i regionen som tillverkar en liknande skena som den patienten haft tidigare, men tyvärr inte lyckats hitta någon som gör den typen av bettskena. Om han själv känner till en mottagning som kan tillverka en sådan skena, hjälper de självklart gärna till att skriva en remiss dit. De kan även remittera honom till en annan tandläkarmottagning för ny bedömning, alternativt överväga att byta behandlingsalternativ för hans sömnapné. Han är varmt välkommen att kontakta mottagningen för vidare planering, så att de tillsammans kan hitta den lösning som fungerar bäst.
1177 **Specialistvård** **V2508-05809** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Bristande anpassning av besökstid för patient med behov av tolk En dövblind kvinna fick en besökstid till en ögonklinik mitt i sommaren. Eftersom det på grund av semestrar inte fanns någon tolk att tillgå bad hon kliniken flytta besöket till hösten. Hon fick ändå en ny tid mitt i sommaren, i juli månad, då fortfarande ingen tolk fanns att boka. Kliniken hävdade dock att tolk fanns, men uppgiften stämde inte. Efter flera kontakter mellan kvinnan, Tolkcentralen, dövblindteamet och kliniken avbokades tiden. Kvinnan upplever att kliniken inte lyssnade på hennes behov och att situationen skapat stor stress. Hon menar att det hade varit betydligt enklare om besökstiden från början hade bokats till hösten. Hon har nu fått en ny tid i augusti. Även det en sommarmånad. Åtgärd: I inhämtat svar från läkaren beklagas missförståndet som inträffade i samband med tolkbokning och all stress som det har orsakat patienten. Verksamheten har gjort en avvikelserapport för att klargöra processen specifikt vid kontakt med patienter som är i behov av dövblind tolk. Läkaren vill personligen boka en ny tid med patienten om hon så önskar. Patienten betonar efter att hon tagit del av yttrandet att vårdgivaren först inte respekterade Tolkcentralens besked om att det inte fanns någon tolk. Redan under våren påpekade hon att det vore bäst att boka en tid till hösten eftersom många tolkar har semester under sommaren – och även hon själv. Trots detta ville vårdcentralen inte ta hänsyn till det. Patienten menar att hennes inre lugn under semestern förstördes och att hon har känt en stor oro på grund av hur vårdgivaren hanterade tolksituationen och tidsbokningen. Hon vill inte längre vara patient på mottagningen. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-05833** Resultat Resultat Kommunikation Samtycke Vård och behandling Behandling	Operation utan patientens samtycke, komplikationer uppstod Enligt patienten genomfördes en magoperation utifrån felaktigt beslut. Enligt patienten gav denne inte samtycke till operationen. Det genomfördes inga uppföljningar efter operationen. Det uppstod komplikationer, tarmvred med allvarliga konsekvenser. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att flera läkare samtalade med patienten innan det att operationen genomfördes. Patienten fick information om förväntade vinster med den planerade behandlingen men även information om de risker som ingreppet kunde föra med sig. Patienten tog del av svaren och uttryckte sitt missnöje med svaren. Patienten avsåg att vända sig till tillsynsmyndigheten Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2508-05930** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplever sig felbedömd på specialistmottagning En kvinna upplever sig felbedömd av en specialistmottagning gällande långvariga besvär som hon har. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren tackade för kvinnans synpunkter och de har redogjort för det hela och svarat på kvinnans synpunkter. De uppgav vidare att kvinnans synpunkter främst lämpar sig att svara på via ett läkarbesök. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hört av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-06002** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Fel diagnos ställdes av specialistläkare vid undersökning En kvinna med endometrios, fick en remiss till en specialistläkarmottagning. Där utfördes en undersökning men läkaren ställde en felaktig diagnos enligt kvinnan, som vill att den felaktiga diagnosen tas bort från journalen. Hon upplevde ett kallt bemötande av läkaren som inte gav sig tid att besvara kvinnans frågor. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevde bemötandet som kallt och upplevelsen av att det inte fanns tillräckligt med tid för att ställa de frågor som fanns. Det beklagas att patienten upplevt att vårdgivaren inte har kunnat hjälpa till med korrekt diagnostisering. Den diagnos som ställdes vid besöket är mycket svår att ställa och att utesluta, även vid olika undersökningar, röntgen och till och med efter en operation. De besvär som patienten har tas på allvar oavsett hur undersökningsresultatet ser ut. Vårdgivaren vet att det kan skilja mycket mellan hur en undersökningsbild ser ut och hur patienten mår. Diagnosen är borttagen ur journalen. Vårdgivaren välkomnar till möte om patienten önskar. Patienten har, efter att ha tagit del av svaret, framfört att ärendet kan avslutas på förvaltningen.
1177 **Specialistvård** **V2508-06077** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Otrevligt bemötande på gynekologmottagning En kvinna besökte en gynekologmottagning. Hon hade synpunkter på att gynekologen hade ett otrevligt bemötande mot henne och upplevde även att hon inte blev lyssnad till gällande de besvär hon har, det hela gjorde att hon mådde mycket dåligt när hon gick därifrån. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade och bad om ursäkt för kvinnans upplevelse av besöket. Vårdgivaren redogjorde vidare för besöket och uppgav att kvinnan fick rätt bedömning och behandling för sina besvär. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-06103** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Resultat Resultat	Gravid med kraftiga värkar hänvisades till annan region En gravid kvinna med tilltagande värkar ringde till sin förlossningsklinik då hon haft värkar i flera timmar. Först då hon ringt flera gånger fick hon komma in för bedömning. Förlossningen hade gått framåt men kvinnan fick besked om att det var fullt i hela regionen och att de fick åka till en annan region. Hon menar att ingen förtjänar en så stressfylld upplevelse. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att när patienten kontaktar vårdgivare per telefon, sker det under ett dygn då belastningen på förlossningsklinikerna i regionen var mycket hög. Patienten hälsades välkommen till vårdgivaren för undersökning och ställningstagande till vilken vård patienten var i behov av. Ansvarig barnmorska gjorde bedömningen att patienten kunde hänvisas till vårdgivare i en annan region, då ingen annan vårdgivare i regionen hade plats för patienten. Vårdgivaren har följt de rutiner och riktlinjer som finns för hänvisning till annan region, där föderskan är välkommen för kontroll och bedömning innan hänvisning sker, för att säkerställa att mor och barn kan resa. I patientens fall bedömdes det inte vara någon medicinsk fara för barnet eller patienten men vårdgivaren är väl medvetna om att detta inte är ett beslut som känns bra. Det beklagas att patienten hänvisades vidare och förstår att det inte blev en bra upplevelse och inte kändes tryggt. Vårdgivarens strävan är att ingen ska bli hänvisad men för att kunna ge en patientsäker vård sker tyvärr hänvisning när belastningen på klinikerna är mycket stor. De behöver kunna garantera ett rum och en ansvarig barnmorska till den födande. Vårdgivaren beklagar det inträffade men att hänvisningen skedde enligt de riktlinjer som finns. Patienten är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2508-06148** Kommunikation Bemötande Kommunikation Samtycke Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kränkande bemötande på specialistmottagning En man var på ett läkarbesök på en specialistmottagning. Han upplevde kränkande och förnedrande bemötande från läkaren. Mannen menade att han blev ifrågasatt varför han var där och mannen upplevde det som att läkaren hade fördomar gällande hans sexuella läggning. Mannen uppgav även läkaren hade tagit del av hans journaler från en annan vårdgivare utan hans samtycke. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det hela. Vederbörande läkare har uppgivit att tyvärr så har kommunikationen mellan honom och patienten brustit och mötet upplevdes därför inte som meningsfullt, vilket djupt beklagades. Vidare uppgav vårdgivaren gällande att läkaren tagit del av mannens journal från annan vårdgivaren så har de för att förebygga liknande händelser omedelbart förändrat deras system och rutiner för att säkerställa att dokumenterat samtycke för sammanhållen journalföring alltid inhämtas. De uppgav att de även har beslutat att genomföra en fullständig intern genomgång av rutiner för bemötande samt samtyckeshantering. De framförde att synpunkterna är värdefulla för deras arbete med att utveckla verksamheten och säkerställa ett gott bemötande för alla patienter. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-06179** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Läkare glömde att upprätta utlovad remiss Patienten besökte specialistmottagning, öron- näsa- halsmottagning med anledning av nedsatt hörsel. Läkaren bedömde att det fanns behov av undersökning med magnetkamera och utlovade remiss till sådan undersökning. Patienten väntade en längre tid på kallelse, men någon sådan kom inte. Patienten upplevde svårigheter att komma i kontakt med specialistmottagningen, till slut nåddes hon av informationen att läkaren missat att upprätta remiss till undersökning med magnetkamera. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att remiss inte skickades, misstaget orsakades av den mänskliga faktorn. Då detta ärende blev känt hos vårdgivaren skickades remissen. Misstaget har avhandlats vid läkarmöte för att förhindra att liknande misstag sker i framtiden. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2508-06230** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bristande bemötande på gynekologmottagning En kvinna var på en gynekologmottagning för en undersökning. Hon menade att gynekologen hade ett bristfälligt bemötande och hon kände sig respektlöst behandlad. Kvinnan uppgav även att medan gynekologen undersökte henne så hördes en röst från gynekologens mobiltelefon och gynekologen bad kvinnans syster som var med vid besöket att svara. Kvinnan menade att hon blev chockad av gynekologens beteende. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade bemötandet som kvinnan upplevde. De uppgav att de ser allvarligt på att gynekologen använde sin privata telefon under besöket. Vidare menade de att gynekologen framfört att hon var försenad och därmed stressad, men det ska inte gå ut över patienten. Vårdgivaren uppgav att gynekologen förstår att beteendet var olämpligt och beklagar det inträffade. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2508-06264** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Brister i bokning av tid vid specialistmottagning En kvinna hade bokat en besökstid vid en specialistläkarmottagning, i samband med att hon var med en vän på mottagningen. Hon fick även en sms påminnelse om tiden. När kvinnan kom till mottagningen vid den utsatta tiden fanns ingen tid bokad. Hon erbjöds en tid senare samma dag, vilket ledde till att hon fick ta ledigt hela dagen från sitt arbete. Vid besöket upplevde hon ett otrevligt bemötande av personalen och fick inte den vård som hon hade behov av. Hon anser inte att hon skulle behöva betala för detta besök. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten haft en dålig upplevelse av besöket. En avvikelserapport har upprättats internt och kommer att utredas i ledningsgruppen samt att ett möte med de berörda planeras. Vårdgivaren har full förståelse och respekt för patientens upplevelse men betonar att personalen arbetar enligt rådande policy som präglas av respekt till varandra och till patienterna. Vårdgivaren förstår att situationen har varit besvärlig för patienten och erbjuder retur av patientavgiften, vilket är ett undantag och som en gest av goodwill. Patienten är välkommen att kontakta vårdgivaren för detta. Händelsen beklagas. Då patienten inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06312** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med specialistmottagning via telefon En kvinna hade synpunkter att hon trots flera försök under flera dagar inte lyckas komma i kontakt via telefon med den specialistmottagning där hon har en tid som behöver ombokas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att patientens synpunkter har lett till förbättringar. De uppgav att det nu finns ett meddelande intalat på deras telefonsvar att man kan prova att ringa igen lite senare på dagen då fler telefontider brukar bli tillgänglig då. Om man som patient ändå inte kommer fram finns möjlighet att skriva till mottagningen via den digitala tjänsten Alltid öppet, där en sjuksköterska flera gånger om dagen läser och bedömer meddelanden som behöver hanteras snabbt. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06322** Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Bristfälligt bemötande samt resultat efter ögonoperation En kvinna genomgick en ögonoperation på en specialistmottagning. Under ingreppet upplevde hon att personalen hade privata samtal över hennes huvud, vilket gjorde henne orolig och rädd. Efter gråstarroperationen fick hon kroniska ögonbesvär, en glaskroppsavlossning. Patienten betonade vikten av ett respektfullt bemötande och att vården tar hänsyn till patientens upplevelse och situation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bad om ursäkt för att personalen förde ett privat samtal under ingreppet. De har tagit upp händelsen internt och betonat vikten av ett gott bemötande. Enligt vårdgivaren har de tidigare fått feedback att lättare småprat under operation kan skapa lugn hos patienter. I yttrandet framgår även att glaskroppsavlossning vanligtvis är ofarligt, ofta hänger samman med åldrande och ibland kan uppstå efter en gråstarrsoperation. När patienten hörde av sig med symtom bokades ett läkarbesök in dagen efter, och en remiss skickades vidare till ögonsjukhus för bedömning. Patienten har tagit del av yttrandet och lämnat synpunkter som bifogas. Hon framhåller bland annat att symtomen kom direkt efter operationen och ifrågasätter varför information om detta inte finns hos vårdgivaren eller andra ögonkliniker, om det är en vanlig biverkning. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-06334** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Kvinna upplevde undersökning som extremt smärtsam trots att hon lovats att det inte skulle göra ont En kvinna som genomgick undersökning av tarmarna upplevde proceduren som extremt smärtsam. Patienten hade inför ingreppet blivit lovad att det skulle gå snabbt och att det inte skulle kännas så mycket. Enligt patienten hade hon kraftiga smärtor och den smärtlindring som erbjöds hjälpte inte. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uttryckte förståelse för patientens obehagliga upplevelse. Vårdgivaren uttryckte sin uppskattning för att patienten tog sig tid att skriva till Patientnämnden, eftersom det gav en värdefull möjlighet att se över och ytterligare förbättra verksamhetens rutiner. Enligt vårdgivaren var deras målsättning att ingen patient skulle behöva uppleva en liknande situation i framtiden. Vårdgivaren uppgav att den som genomförde undersökningen hade följt de rutiner som gäller inom kliniken, men att man var medveten om att dessa undersökningar ofta upplevs som både obehagliga och smärtsamma för många patienter, även när samtliga riktlinjer följs. Vårdgivaren uppgav att de skulle använda händelsen som ett tillfälle att reflektera och fortsätta utveckla sina arbetssätt, Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06358** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sammanblandning av journaler En kvinna beskrev att specialistläkaren dokumenterat felaktigheter i hennes journal. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det inträffade. Det som felaktigt var journalfört är nu ändrat till vad som skriftligen meddelats. Vårdgivaren ber om ursäkt att det blivit fel i patientens journal. Detta är nu korrigerat. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06428** Resultat Resultat	En nyopererad kvinna blev skadad efter behandling av naprapat En kvinna som strax före ett besök hos naprapat blivit opererad i ryggen blev skadad efter behandlingen. Efter behandlingen fick hon åka ambulans till akutsjukhus på grund av att hon blev orörlig. På akutsjukhuset fick hon höra att man inte får behandla nyopererade patienter på det sätt som naprapaten gjorde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade de besvär som drabbat patienten på grund av den uppkomna situationen. De beskrev vad hon sökt för och att hon blivit sämre efter behandling hos dem och fått söka vård akut. De beskrev att behandlingen inte skett i det opererade området utan på andra ställen i kroppen, vilket man kan göra utifrån ryggoperationen. De beklagade att hon inte känt sig lyssnad på under besöket och tar det på stort allvar. De har pratat med berörd terapeut. De har även vidtagit åtgärder gällande journalskrivning för att göra journalen ännu tydligare för patienten. De beklagade hennes smärta och hoppas på snabb förbättring. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogades avslutskrivelsen. Där beskrevs att hon efteråt fått reda på att en ny operation kan bli aktuell. Hon önskar ersättning för den skada hon åsamkats och den ekonomiska förlust hon drabbats av att inte kunna arbeta heltid. Hon önskar även att vårdgivaren gör en så kallad lex Mariaanmälan. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-06512** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Komplikationer och brister i bemötande efter operation En kvinna genomgick en gynekologisk operation för flera år sedan. Hon fick komplikationer efter operationen som inte följdes upp. Kvinnan beskrev även att hon nekades smärtlindring efter operationen och inte heller fick en viss behandling efter operationen som normalt brukar ges. Enligt kvinnan fick hon vissa kvarstående komplikationer. Hon anser att uppföljningen efter operationen var bristfällig. Även att kunskapen hos personalen var bristfällig kring bemötande av patienter med psykiatriska symtom. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevde vården som bristfällig. I svaret beskrevs det medicinska händelseförloppet samt orsak till den operation som genomfördes. Patienten hade, efter ingreppet, smärtor som var svåra att få bukt med. Patienten fick rikliga mängder smärtlindring efter ingreppet. Enligt vårdgivaren ges inte hormonbehandling automatiskt efter en sådan operation, om det blir aktuellt är det inte den opererande enheten som ordinerar detta. Vårdgivaren menar att patienten bedömdes efter operationen och adekvata åtgärder vidtogs för det som konstaterades vid ett akutbesök några dagar efter ingreppet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06590** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Patient fick inte tala engelska vid vårdbesök, och förstod därför inte läkaren En man som sökte vård försökte be om att få hålla samtalet på engelska. Han hann dock inte säga något innan läkaren tillrättavisade honom, började prata och sa att patienten inte skulle avbryta honom. Mannen förstod då inte allt som sades och när han försökte berätta om sitt hälsoproblem avbröt läkaren honom och sa att han bara fick prata om sitt knä. Mannen var mycket besviken över bemötande och att han inte fick hjälp med det han behövde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten upplevt att han inte blivit lyssnad på och var besviken över bemötandet vid ett läkarbesök. Deras policy är att alltid behandla patienten med respekt och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Vid läkarmötena tar de alltid upp de etiska aspekter som gäller vid patientmöten. De kunde se i journalen att patienten blev remitterad för magnetkameraundersökning av sitt knä- och vid återbesöket kommer de att boka in patienten till en annan läkare. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06619** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande från läkare vid besök för aknebehandling En kvinna besökte en hudspecialistmottagning för att få ett läkemedel utskrivet mot akne. Hon nekades läkemedlet med motiveringen att hon inte använde preventivmedel, vilket läkaren angav som ett krav. Läkaren kunde inte ge en tydlig förklaring till varför preventivmedel var nödvändigt och höjde rösten, vid ett tillfälle ska hen till och med ha skrikit mot kvinnan. Efter mötet kände kvinnan sig chockad, ledsen och hjälplös. Hon hade svårt att förstå läkarens beteende och uppger att hon aldrig kommer att återvända till mottagningen, eftersom hon inte vill uppleva detta slags bemötande igen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det vid besöket uppstått en språkförbistring, både från läkaren och patientens sida, samt att kulturella aspekter bidragit till ytterligare problem under samtalet. Vårdgivaren erbjuder kvinnan att tidigarelägga hennes redan bokade återbesök, att boka in henne hos en ny läkare samt att ordna tolk vid nästa besök om hon önskar detta. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-06678** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Läkemedel	Upplevde sig inte lyssnad på av specialistläkaren En ung kvinna sökte specialistvård. Hon upplevde inte att specialistläkaren lyssnade på henne och förstod varför hon sökte vård. Undersökning utfördes utan vidare förklaring eller förberedelse. Kvinnan fick även ett recept på ett läkemedel men fick ingen förklaring om varför och vad läkaren skrev ut. Hon föreslår att läkarna skulle ha frågor som ställs om varför en patient söker vård. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte har blivit hörd eller fått den vård patienten förväntade sig. Vårdgivaren framför att det alltid är viktigt med ett inkännande bemötande inom vården men särskilt inom gynekologin då många känner sig osäkra och utsatta vid besök hos specialistläkare. Om patienten har fortsatta besvär så erbjuder vårdgivaren en ny tid till en annan läkare för bedömning. Återkoppling har skett till berörd läkare. Patienten är välkommen att höra av sig. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2509-06709** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Specialist ifrågasatte en ung kvinnas besök på remiss från primärvården gällande utredning av eksem En ung kvinna kom på remiss från primärvård till specialist för bedömning av eksem. Målet med besöket var utredning av allergi eftersom tidigare behandlingar via primärvården inte haft effekt. Specialisten ansåg att kvinnan skulle söka vård inom primärvården och undvika all kontakt med vatten, hushållsuppgifter och arbeten där hon använder händerna. Kvinnan som redan före besöket var lite nervös upplevde läkarens attityd som nedvärderande och ifrågasättande varför besöket för kvinnan blev jobbigt och tungt. Kvinnan önskar inte att någon annan ska behöva gå igenom samma sak som hon. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten upplevt bemötandet under besöket som otrevligt. Det är inte den upplevelse de vill att någon patient ska ha när man söker vård hos dem. De beklagade också att informationen om deras mottagningsuppdrag och de utredningar de gör inte framkom på rätt sätt. Hudmottagningen utreder kontaktallergier och inte andra allergier. De beklagade att det brustit hos dem avseende bemötande och information och detta tar de till sig. De tackade för värdefull återkoppling. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06759** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Patient hölls fast under smärtsamt ingrepp Patient med PTSD informerade inför tarmundersökning om behov av sedering pga ångestproblematik, men detta avslogs. Under ingreppet fick patienten panikångestattack och hölls fast av personal, vilket upplevdes som kränkande och smärtsamt pga tidigare axelskada. Patienten uppger att lugnande utlovades men i stället gavs opioid utan information, och utan att vården kontrollerade journal eller medicinlista. Risk för överdos förelåg, vilket undveks då patienten själv upptäckte detta i journalen efteråt. Patienten anser att vården brustit i bemötande, samtycke och läkemedelshantering. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att medicinskt ansvarig läkare hade gått igenom journalen och uttryckte förståelse för patientens obehagliga upplevelse vid undersökningen, trots att lugnande och smärtstillande läkemedel gavs. Vårdgivaren beskrev att de är medvetna om att undersökningen kan upplevas som påfrestande. Vårdgivaren tackade för att patienten tagit sig tid att framföra sina synpunkter, då återkoppling är värdefull för deras arbete med att utveckla rutiner och skapa en tryggare upplevelse för patienter. Vårdgivaren bedömde att personalen följt gällande rutiner men ansåg att de borde ha ställt fler frågor om patientens läkemedelsanvändning och sjukdomshistoria före undersökningen, vilket de tar med sig i det fortsatta förbättringsarbetet. Vårdgivaren beklagade att upplevelsen inte blev så bra som de önskar och uttryckte förhoppning om att patienten känner förtroende för att synpunkterna tas på största allvar. Ärendet avslutas på förvaltningen.

1177 **Specialistvård** **V2509-06793** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och inte lyssnad till på gynekologmottagning En kvinna var på ett besök på en gynekologmottagning då hon hade besvär efter en operation som utförts på samma mottagning ett par dagar tidigare. Kvinnan upplevde att gynekologen hon träffade hade ett otrevligt bemötande och hon kände sig inte lyssnad till när hon försökte förklara de besvär hon upplevde. Hon uppgav att hon kände sig utlämnad och skämdes över att hon var där. Kvinnan menar att det är av största vikt att man som patient ska känna att man blir lyssnad till och respekterad även om vederbörande vårdpersonal tycker att det man söker för inte är allvarligt. Hon framförde även att när man går till en gynekolog så är man väldigt skör och sårbar. Därför menar hon att det är av största vikt att man blir omhändertagen och känner sig trygg och lyssnad på, läkaren ska tro på det man som patient säger. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade upplevelsen. De menade att det är oerhört viktigt för dem att alla patienter upplever att de blivit bemött med respekt, lyhördhet och omtanke. Vidare uppgav de att berörd personal har blivit återkopplad och det kommer att tas upp i verksamheten i deras kontinuerliga arbete med att förbättra sig i kontakten med patienter. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06804** Kommunikation Samtycke Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Stressig och panikartad upplevelse då pojke blev fasthållen för att få ögondroppar En pojke var med sin far och sin lillebror på ett besök hos ögonläkare. Vid besöket konstaterades det att det behövde göras ytterligare en undersökning och att den skulle ske på direkten. Pojken och fadern fick ingen ordentlig information om hur undersökningen skulle gå till. Det var en stressig stämning och personalen sa åt fadern att placera yngste sonen som är ett år på en vuxenstol. Sedan sa de åt fadern att ha pojken som skulle undersökas i sitt knä. Pojken blev rädd och orolig och varken fadern eller pojken förstod vad som skulle hända, förutom att han skulle få ögondroppar för första gången. Istället för att förklara vad som skulle ske, tog personalen ett grepp om pojken och höll fast honom medan han satt i faderns knä, varvid pojken började skrika och gråta. Ettåringen som satt ensam på en vuxenstol började också gråta med risk för att ramla ner. Fadern satt kvar i chocktillstånd men personalen fortsatte hålla fast pojkens kropp och huvud och droppade droppar i hans ögon. Pojken var nu i paniktillstånd. Fadern ansåg att personalen var stressad och hade bråttom att få detta överstökat. Vidare borde de ha bokat en ny tid för att inte stressa. Personalen borde ha förklarat för pojken vad som skulle hända och invänta samtycke från barnet. Ej heller skulle personalen ha beordrat fadern att placera en ettåring helt själv på en stol. Åtgärd: I inhämtat svar från ögonkliniken beklagade verksamhetschefen det som pojken, lillebrodern och fadern hade upplevt vid besöket. Verksamhetschefen hade visat synpunkterna till berörda medarbetare, ortoptisten och läkaren, för att de skulle ta del av kommentarerna med syfte att förbättra handläggningen i liknande situationer. Detta genom att vara tydliga och informativa vid liknande besök och ta den tid som behövs. Verksamhetschefen hoppades att det nästföljande besöket hade upplevts som mindre stressigt för pojken. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2509-06975** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Symtomen togs inte på allvar i samband med fertilitetsbehandling En kvinna sökte vård hos specialistläkare för blödningar. Orsaken till detta bedömdes som stress och inga ytterligare undersökningar gjordes trots att besvären pågått under lång tid. Klartecken gavs från vårdgivaren att trots besvären fortsätta med fertilitetsbehandling. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten kände sig felbehandlad och avfärdad i sina vårdkontakter med dem men tackar för patientens synpunkter, då de ständigt arbetar med att förbättra verksamheten. I svaret beskrivs de bedömningar, utförlig utredning och undersökningar som gjordes av vårdgivaren. Vårdgivaren beklagar att de inte lyckats erbjuda patienten tillräckligt med information och stöd för att få patienten att känna sig trygg i sin vård. Vårdgivaren kan, efter journalgenomgång och de undersökningar som gjorts hos vårdgivaren, inte se att de skulle ha missat något. Vårdgivaren beklagar den oro och frustration som patienten känt och känner över sin situation. Vid flera frågor är patienten välkommen att höra av sig. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2509-07034** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Misstänkt komplikation efter akupunkturbehandling En patient fick akupunkturbehandling på en rehabiliteringsmottagning. Patienten reagerade på att behandlaren inte följde korrekta hygienrutiner när hon började blöda under behandlingen. Behandlaren torkade endast området med papper och rengjorde eller desinficerade inte huden. Några dagar senare sökte patienten vård på grund av smärta runt bröstet, och senare konstaterades broskinflammation. Patienten informerades om att läkaren bedömde att besvären eventuellt kunde ha samband med akupunkturbehandlingen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de årligen går igenom och uppdaterar sina rutiner som en del av sitt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. De har nyligen haft ett möte om akupunktur där risker, rutiner och förbättringar diskuterades. Efter mötet uppdaterades både rutinen och patientinformationen. All personal som utför akupunktur är legitimerad och vidareutbildad inom specifikt akupunktur. De tar inte ställning till vad som orsakat patientens symtom, men uttryckte förståelse för den oro som uppstått och betonade att det var bra att patienten sökte vård snabbt. Av yttrandet framgick vidare att traditionsenligt har man desinfekterat huden innan man sätter i nålarna, men det har ovan nämnda utbildningarna gått bort ifrån de senaste åren. De har kontaktat två universitet, som erbjuder vidareutbildning i akupunktur, för att få råd om rutiner vid blödning i samband med att man tar ut en akupunkturnål. När de får återkoppling kommer de att justera sina rutiner enligt senaste forskning och informera all berörd personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07126** Kommunikation Bemötande	En patient kände sig särbehandlad när vårdgivaren behandlade försenade patienter olika En patient som var tio minuter försenad till ett läkarbesök på grund av en olycka fick höra att hen kunde ta sig till akuten om hen inte kunde vänta på att få komma i senare - om det fanns en lucka i schemat. Samtidigt som patienten väntade kom en annan patient 25 minuter för sent till sitt besök, och denna fick däremot komma in efter fem minuter. Patienten kände sig särbehandlad på ett negativt sätt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07193** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information på gynekologmottagning En kvinna hade synpunkter på bristande bemötande på en gynekologmottagning. Hon menar att hon blivit respektlöst bemött och hon fick inte tydlig information om sin behandling. Kvinnan önskar att läkare alltid hälsar och presenterar sig i början av besöken, att bemötandet är respektfullt, empatiskt och visar intresse för patienten. Hon önskar även att patienter ska kunna ställa grundläggande frågor utan att bemötas med irritation och att läkare visar vänlighet och engagemang. Åtgärd: Patienten har efter initial kontakt inte hörts av vidare, ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07380** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Skadades vid en undersökning av tarmen En kvinna råkade ut för en skada på tjocktarmen vid en undersökning med koloskopi. Åtgärd: Kompletterande handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Specialistvård** **V2510-07433** Övrigt Övrigt	En man kom inte åt ett kvitto från en verksamhet som stängt En man hade teknisk fråga om hur komma åt ett kvitto från en mottagning efter att en verksamhet stängt. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Specialistvård** **V2510-07438** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Fick inte betala med faktura och läkare tog ej emot kvinna på grund av tidigare avbokade besök En kvinna som skulle besöka läkare på specialistklinik hade glömt sitt betalkort. Patienten frågade om hon kunde Swisha, få faktura eller gå och hämta sitt kort. Det fanns tid att göra detta innan besökstiden började. Receptionisten svarade att hon skulle fråga läkaren. Patienten gick och hämtade sitt kort men när hon kom tillbaka sade läkaren att han inte ville ta emot patienten eftersom hon hade avbokat flera tider förut. Patienten kände sig kränkt och ansåg att verksamheten behövde arbeta med sitt bemötande av patienter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07485** Kommunikation Bemötande	Upplevelse av diskriminering och respektlöst bemötande En patient ringde till en specialistmottagning för att boka en besökstid. Personalen i receptionen sa att det var fullbokat två månader framåt och att patienten kunde ringa mottagningen varje dag för att efterhöra om det fanns lediga besökstider med kort varsel. Under hela samtalet blev patienten avbruten av personalen som inte lät inte hen tala till punkt. När patienten bad personalen prata engelska, upplevde sig patienten diskriminerad då personalen sa att patienten inte hörde hemma i Sverige om hen inte talade svenska. Patienten upplevde sig förödmjukad och respektlöst behandlad. Hen lever och arbetar i Sverige, betalar skatt och bidrar till landet liksom andra svenska medborgare. Hen förväntar sig att bli respektfullt behandlad oavsett etnicitet Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07505** Administrativ hantering Intyg	Brister vid utfärdande av intyg En förälder till ett barn som besökt en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning uppger att vårdgivaren skrivit felaktiga uppgifter och utelämnat centrala uppgifter, samt nekat till att utfärda intyg. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07557** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande, läkaren uppfattades som arg En patient sökte vård på en öron-näsa-halsmottagning efter att ha haft besvär med inflammation under en längre period. Under besöket upplevde hen läkaren som arg samt kände sig illa behandlad. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07573** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven utredning initialt gjorde att man missade en skada i axeln som senare behövde opereras En patient som behandlats för en axelskada hos fysioterapeut upplevde förvärrade besvär. Fysioterapeuten rekommenderade en ultraljudsundersökning för att finna orsak till utebliven effekt av behandling. Det visades sig vara en skadad som behövde opereras. Patienten ansåg att detta hade kunnat undvikas om det gjorts en mer grundlig bedömning initialt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07623** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Får som förälder inte se sitt barns bokade tider. En förälder är missnöjd med att denne inte kan se bokade tider från en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) för sitt barn som har fyllt 13 år. Barnet har inte heller möjlighet att logga in själv. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om förlängd/utökad åtkomst för vårdnadshavare och tidigarelagd åtkomst för barn/ungdomar. Kommer överens att ombudet vid behov återkommer till förvaltningen. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07631** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Ryggoperation orsakade bestående skada En kvinna fick för några år sedan en diskbråcksoperation utförd på en specialistmottagning. Hon menade att operationen har orsakat henne en bestående skada med daglig smärta i ryggen. Hon uppgav även att hon inte klarar av vardagliga sysslor på grund av detta. Kvinnan anser att hon borde fått bättre information innan operationen gällande risker och biverkningar. Hon känner sig utlämnad och har behövt söka vård, trots smärtan, på egen hand utan resultat. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07713** Ekonomi Patientavgifter	Frågor kring fakturering efter digitalt vårdbesök En kvinna hade ett digitalt möte med en vårdgivare på en rehabiliteringsmottagning. Eftersom hennes frikort hade gått ut, bad hon om att få en faktura för besöket. Vårdgivaren svarade att det inte blev någon faktura för just det besöket. Patienten blev då osäker och undrade om en mottagning faktiskt kan välja att inte ta betalt för vissa besök, eller om detta bara gäller för digitala uppföljningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som skrev att patienten nu debiterats enligt regionens regler för distansbesök. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07784** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Fick inte hjälp vid läkarbesök efter sex månaders väntetid En man hade väntat sex månader för att få besöka en specialistmottagning. Vid besöket hade han ett kort samtal med en läkare som inte hittade något fel. Mannen upplevde att han inte fick svår på sina frågor och har fortsatta besvär. Han behöver nu vänta flera månader igen för att få träffa en annan läkare och ifrågasätter att det är så få läkare som arbetar, vilket skapar resursbrist. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07808** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Stressat och otryggt bemötande utan delaktighet, drabbad av biverkningar En man besökte en hudmottagning och menar att bemötandet från läkaren var stressat, nonchalant och saknade empati. Patienten hade förberett sig med information kring läkemedel men fick inte möjlighet att ställa frågor om detta. Han menar att läkaren istället pressade honom att acceptera en annan läkemedelsbehandling, vars biverkningar oroade honom. Patienten hade förväntat sig att få vara delaktig och bli lyssnad till. Han vill bli kompenserad för besöket och önskar träffa en annan läkare för en ny bedömning. Det visade sig efter en kort behandlingstid att patienten fick svåra biverkningar av läkemedlet. Han har fått sömnproblem, blivit nedstämd, extremt torr i huden och ögonen och känner sig svag och orkeslös. Patienten föreslår att ett tydligare system för patientdelaktighet borde införas där en patient kan ladda upp anteckningar och frågor digitalt före ett besök så att läkaren har tillgång till den informationen före besöket. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling skett från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07821** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt få kontakt med specialistmottagning En patient fick problem med bland annat huvudvärk, känselnedsättning i ansiktet och dubbelseende. Patienten har försökt få kontakt neurologisk specialistmottagning genom olika kanaler men det har varit mycket svårt. Patienten har bland annat ringt flera gånger och lämnat meddelande med önskemål om läkarkontakt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2510-07837** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande och bristande undersökning En kvinna har synpunkter på ett besök vid en hudmottagning som rörde bemötande och genomförande av vården. Händelsen gällde dels initialt omhändertagandet av undersköterskan samt det medicinska mötet med läkaren. Kvinna vill inte ha ett yttrande från vårdgivaren utan önskar att hennes synpunkter skickas för kännedom till vederbörande handläggare på Hälso-och sjukvårdsförvaltningen och därefter avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07927** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Informerades inte om tidsbokning, fick faktura för sent återbud En kvinna hade fått en tid ombokad vid en specialistmottagning, men uppger att hon inte informerats om den nya tiden hon erbjudits. 24 timmar innan tiden fick hon ett sms, men när hon försökte avboka tiden nekades hon med hänvisning till att tider ska avbokas senast 24 timmar innan för att inte debiteras för sent återbud. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07963** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande återkoppling om förfrågan om intyg En mor har begärt ett intyg om önskekost till sitt barn. Hon fick till svar från en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) att de inte utfärdar intyg för mjölkproteinallergi. När modern förklarade att det inte rörde sig om intyg för mjölkproteinallergi fick hon inget svar tillbaka. Åtgärd: Ombudet har inte hörts av inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Specialistvård** **V2510-08036** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Resultat Resultat	Svårt att få tid och kontakt med läkare vilket drabbar patient med kroniska besvär En kvinna med en kronisk sjukdom var patient på en specialistläkarmottagning. Hon upplevde svårigheter att få kontakt med läkaren för fortsatt deltidssjukskrivning samt att det var lång väntetid för att få en läkartid. Detta komplicerade för kvinnan både gällande hennes sjukdom, dagliga liv samt ekonomiskt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08167** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid för regionfinansierad privatvård Ett spädbarn hade ansträngd andning. En förälder försökte boka tid till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning som menade att det inte fanns några lediga tider inom den närmaste månaden. Föräldern menar att vårdgivaren låter de privatbetalande medlemmarna att gå före i kön samtidigt som vårdgivaren har avtal med regionen. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08214** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfällig undersökning samt hygien i lokal En patient remitterades till en privat specialistmottagning för utredning och behandling av en nervinklämning. Under besöket upplevde patienten att läkaren pratade osammanhängande och var skakig. Patienten reagerade även på att mottagningen inte upplevdes som ren och hygienisk, trots att kirurgiska ingrepp ska utföras där. Patienten menade att det är viktigt att regionen har god kontroll över de vårdgivare som regionen har avtal med. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2511-08228** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Man uppgav kränkande notering i patientjournalen En man remitterades av akutmottagning till specialistmottagning på grund av smärtor i underlivet. Remissen avslogs med en för patienten kränkande formulering. Åtgärd: Patienten har varit i kontakt med vårdgivaren som bekräftade att anteckningen var felaktig och raderade anteckningen. Vårdgivaren uppgav att det var en AI-genererad anteckning som inte hade kontrollerats av den läkare som signerade anteckningen. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08274** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Biverkan i samband med vaccinering En kvinna har blivit vaccinerad mot influensa och lunginflammation efter en kallelse att göra så. Fick ingen information om de biverkningsrisker som fanns. Vaccinatören har erkänt att vaccinet inte gavs korrekt, alltså två vacciner i samma arm vilket medförde biverkan som kan förvärras. Kvinnan har fått smärtor i axelled, armbåge och handled. Vid samtal med chef menar denne att regionen ger för dåligt betalt per injektion. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08279** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Snabbt besök med bristande utredning kändes oprofessionellt En kvinna fick ett snabbt besök på en specialistmottagning på grund av ett hudutslag. Hon reagerade på att läkaren inte ställde frågor om hennes allmäntillstånd, inte nämnde tänkbar diagnos rörande fästingburen sjukdom och att blodprover inte togs. Läkaren nös dessutom rakt ut vilket patienten ifrågasätter, hon menade att en läkare ska tänka på infektionsrisker och att hon var extra känslig för virus. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08369** Kommunikation Information	Informerades inte om inställt besök Ett barn hade en tid inbokad vid en logopedmottagning. Först på plats meddelades föräldern och barnet att logopeden var sjuk och att besöket var inställt. Föräldern ifrågasätter att de behövde åka i onödan och ta barnet från förskolan utan anledning, och anser att mottagningen behöver se över sina rutiner vid inställda besök. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08391** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Information saknades samt otryggt bemötande och oproffsig personal En man ansåg att fått felaktig information samt ett otryggt bemötande och mött oproffsig personal vid en hudklinik. Mannen fick ingen information om hur stort ingreppet skulle vara samt om hur såret skulle tas hand om. Läkaren skojade och hade jargong vilket medförde att mannen kände sig kränkt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08396** Resultat Resultat	Ökade knäbesvär efter operation En patient sökte vård för smärta i ett knä och fick på en ortopedkirurgisk mottagning besked om att besvären kunde åtgärdas med ett mindre ingrepp. Efter operationen fick patienten nya och mer omfattande smärtor än tidigare. Flera år senare behöver patienten genomgå en ny operation. Patienten anser att det behövs bättre kontroll och uppföljning av mottagningar för att undvika liknande situationer. Åtgärd: Vårdgivaren har inte länger avtal med regionen varför yttrande inte kan inhämtas. Patienten har fått information om Patientförsäkringen, Löf samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2511-08452** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kände sig utnyttjad av gynekolog En kvinna upplevde att hon blivit utnyttjad och kände sig antastad av en gynekolog under ett besök på en gynekologmottagning. Hon menade att undersökningen kändes mycket obehaglig och hon upplevde det som att gynekologen njöt av undersökningen. Hon uppgav även att när hon några veckor senare bad om att få byta mottagning så hade gynekologen sagt att det var synd då hon inte får träffa honom igen. Kvinnan mår en tid efter fortfarande dåligt av händelsen och anser att gynekologen borde stängas av från sitt yrke. Åtgärd: Patientens synpunkter skickas anonymt till vårdgivaren för kännedom enligt önskemål. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08656** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och minimal undersökning En kvinna skulle besöka en ögonmottagning som var stängd när hon kom dit. En kvart senare öppnade en receptionist som var otrevlig mot alla som väntat utanför trots att det var hon som var sen. När kvinnan en halvtimme senare, efter bokad tid, fick träffa en läkaren som skulle undersöka om en fläck i ögat var cancerogen, var han kort och otrevlig och gjorde knappt någon undersökning. Kvinnan fick betala 275 kronor för fem minuters besök. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.