

Handläggare: Louise Skantze

PaN 2013-06-04 P 14

ANMÄLAN

2013-05-23

PaN A1305-00147-55

## **Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2013-04-01—2013-05-10**

### **Ärendet**

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 25 april 2013.

Anmäls för kännedom till nämnden.

**Staffan Blom**  
Förvaltningschef

### **Bilaga:**

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2013-04-01—  
2013-05-10.



**V1107-02779-53****Bristande bedövning vid kejsarsnitt**

En kvinna klagar på att i samband med hennes förlossning för två år sedan tog inte bedövningen som den skulle. Kvinnan hade informerat narkosläkaren att hon vid ett tidigare tillfälle vaknat under narkosen och att hon var mycket orolig inför snittet. Under snittet kände hon smärtor och stort obehag och sövdes. Under vårdtiden fick hon panik och ångestattacker som även fortsatt och under pressade situationer återkommit. Kvinnan är missnöjd med att det inte finns något dokumenterat i journalen om de komplikationer som hon drabbades av och varför.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från t f områdeschef på berörd klinik som beklagar kvinnans upplevelse av kejsarsnittet och att bedövningen inte tog och att hon behövdes sövas. Man satte inte panikångesten i samband med kejsarsnittet utan trodde det hade samband med tidigare traumatiska händelser varför man inte fann någon anledning att erbjuda ny hjälp då kvinnan redan tidigare hade kontakt med psykiater. Kvinnan önskar möte med vårdgivaren och ansvarig kommer att ta kontakt med henne för att bestämma tid för möte med tolk och eventuellt också narkosläkaren. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med sitt möte med vårdgivaren som lovat göra ett tillägg i hennes journal, ärendet är anmält till LÖF. I ett kompletterande yttrande framkommer att det i journalanteckningar framgår att anmälares ångestattacker utlösts av kejsarsnittet. Efter kontakt med anmälaren avslutas ärendet.

**V1111-04726-54****Ifrågasätter personal som använder parfym**

En kvinna har synpunkter på en psykolog som bar parfym vid en specialistmottagning. När hon påtalade detta fick hon till svar att ingen annan hade klagat. Kvinnan tog upp detta med mottagningschefen som lovade återkomma till henne, vilket han aldrig gjorde.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att kvinnan känt sig respektlöst bemött. Behandlande psykolog har vid två tillfällen skickat brev till kvinnan där hon bett om ursäkt och beklagat det inträffade och även erbjudit henne ny tid för utredning. På enheten har man inte några utarbetade riktlinjer för hur parfym skall användas. Frågan har tagits upp på arbetsplatsmöte. Man har diskuterat användandet av parfym och beslutat att vara mycket återhållsamma framför allt vid patientkontakt men även generellt på mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1202-01004-50****Ofullständig behandling**

En man som varit sjukskriven för magbesvär i över tre år har inte fått hjälp för sina besvär. Han är förstoppad och blöder ur tarmen och har mycket värk. En gång i månaden har han fått anfall med smärta och ibland åkt in med ambulans. Han äter allt mindre sorters mat och har liten ork. Olika undersökningar har antingen inte genomförts på ett fullgott vis eller blivit framskjutna och ännu ej genomförda. Mannen har fått läkemedel som inte får ges till personer med förstoppning. Vården har hänvisat honom till psykiatri för den nedstämdhet han har utvecklat. Mannen upplever sig inte lyssnad till eller trodd på. Efter att skrivelsen inkommit till

förvaltningen har mannen åkt in akut igen och man har konstaterat gallsten. Mannen kommer att opereras.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschefer och från överläkare. Sjukskrivning har skett från psykiatrin sedan två år på grund av de psykiska besvär som diagnostiserats. När mannen initialt sökte akuten bedömdes hans besvär som akuta övre buksmärtor. Han genomgick undersökningar av magen och tarmen och fick behandling för irriterad slemhinna. Mannen sökte akut 1 1/2 senare och man planerade för ny undersökning av magsäcken. Efter det att skiktröntgen utförts kom han in akut och blev inlagd för utredning. Man fann gallstenar vilket kan stämma med hans besvär och han opererades. Ansvarig ser inga fel i utredningen då man hade en otydlig bild vid övre buksmärtor. Dessutom hade mannen en missbruksproblematik och svårigheter att genomföra förberedelser inför undersökningar som därmed inte blev utförda. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1203-01164-53** **Ofullständig behandling efter förlossning**

En kvinna flyttades till en avdelning efter sin förlossning för att barnet behövde behandlas för gulsot. Kvinnan blödde mycket och påtalade det för sjuksköterskorna men fick till svar att det var normalt. När barnet skulle skrivas ut upptäckte barnläkaren att mamman var mycket blek och ett blodprov orderades. Kvinnan hade då blött i två dygn. Hon orderades sammanlagt 4 påsar blod. Kvinnan fick sedan en infektion i underlivet som behandlades med intravenöst penicillin och därefter penicillintabletter. Tabletterna visade sig ha passerat sista förbrukningsdag. Kvinnan och hennes man har träffat flera representanter från vården men tycker inte att de fått sina frågor besvarade och kvinnan mår fortfarande mycket dåligt av händelsen och är i behov av stöd för att gå vidare.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från överläkare/områdeschef framkommer att kvinnan drabbades av komplikationer i samband med sin förlossning och man konstaterar att hon inte fått den omvårdnad och vård som hon borde haft, vilket beklagas. Den uppkomna blodbristen kan ha bidragit till att hon drabbades av en infektion men det går ej att svara på om det gjorde infektionen svårbehandlad. Vården planerar att göra en internutredning och återkoppla händelsen till läkare och barnmorskor men anser inte det ska göras en Lex Maria anmälan vilket anmälaren föreslår. Kvinnan erbjuds stödjande samtal. Efter att hon gått igenom det inträffade med vården inkommer ett genmäle och i kontakt med familjen informeras patientnämndens förvaltning att ärendet anmälts till Socialstyrelsen och enligt överenskommelse ska inkomna skrivelse till vården bifogas för kännedom när ärendet avslutas. Ärendet avslutat.

### **V1203-01251-42** **Komplikationer efter narkos, felbehandlad**

En kvinna träffade narkosläkaren inför en operation och det beslutades att hon skulle bedövas med ryggmärgsbedövning, inte narkos. På operationsdagen träffade hon en annan narkosläkare som sövde henne. När hon vaknade upp hade kvinnan fått flera biverkningar och även kvarstående komplikationer.

Åtgärd: svar har inkommit från verksamhetschefen och patientsäkerhetsansvarig läkare. Då ryggmärgsbedövningen inte fungerade sövdes kvinnan. Efter operationen uppkom olika synbesvär, magnetröntgen visade anerysm i hjärnan. Smärttillståndet i ett ben orsakades av spinal stenosis. Båda tillstånden utreds och behandlas.

Sambandet med operationen och narkosen är oklart. Kvinnan är välkommen för besök och samtal om händelsen om hon önskar. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1206-02454-53**

#### **Bristande rehabiliteringsinsatser**

En kvinna behandlades i rehabiliterande syfte efter en operation av en handledsfraktur. Rehabiliteringen hade inga positiva effekter utan funktionen i handen försämrades. Enligt opererande läkare berodde det på undermålig rehabilitering. Kvinnan hade fått ett självträningsprogram men anser att hon hade behov av att träna i grupp och under handledning av kompetent personal.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell verksamhetschef framgår att anmälaren erbjudits individuell behandling och självträningsprogram med många övningar som dock inte anmälaren kunnat utföra. I yttrandet framgår att personalen hade rätt kompetens och gjort rätt bedömningar vad gäller genomförandet av rehabiliteringen. När progressen uteblev uppmanades anmälaren kontakta opererande läkare. Yttrandet är översänt till anmälaren som inkommit med ett genmäle som hon önskar ska bifogas avslutsbrevet till vården för kännedom. Ärendet avslutas.

### **V1206-02499-57**

#### **Missad diagnos, nonchalant bemötande**

En kvinna blev nonchalant bemött då hon besökte akuten med kraftiga knäsmärtor och kryckor hon sedan tidigare fått på vårdcentralen. Ortopeden menade att kvinnans besvär var banala och att hon inte hade behövt söka akuten. Senare utredning visade att ortopedien missat att kvinnan hade en meniskskada. Kvinnan är arg för att hon blev hånfullt bemött och för att rätt diagnos blev försenad.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig ortoped. Hon beskrev att hon genomförde en noggrann och utförlig undersökning som inte gav hållpunkter för att skadan föranledde akut kirurgisk åtgärd. Hon rekommenderade anmälaren sjukgymnastik då hon misstänkte degenerativ sjukdom. Hon bad om ursäkt om hon visade sig nonchalant eller otrevlig. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

### **V1206-02501-52**

#### **Brister i tillgänglighet och uppföljning**

En kvinna som är lungtransplanterad får inte kontakt med lungkliniken trots flera försök. Hon får inte kontakt med ansvarig läkare, hon har svårt att få sjukintyg. Det har gått flera månader men inget händer. Hon har även varit i kontakt med verksamhetschefen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef och från överläkare. Rutinen för uppföljning är framtagen i samråd med transplantationscentra och tjänar som riktlinjer för omhändertagandet. Man kontrollerar endast lungrelaterade ärenden på enheten. Vid tillkomst av övriga symptom, bör patienten vända sig till vårdcentral. Sjukintyg som inte har lungmedicinsk orsak, ska utfärdas av andra läkare. Det finns tillfällen då direkt samband mellan transplantationshistoriken och de aktuella

medicinska besvären är ytterst osannolikt. Då måste andra specialister anses ha ansvaret för utredning, behandling och sjukskrivning. Det åligger i sådana fall berörd läkare att vara tydlig i bedömningen och informationen till patienten, när man klart bedömer att en annan specialitet har det huvudsakliga ansvaret. Olika förbättringsåtgärder är planerade på kliniken. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-02771-50****Brister i dokumentation**

En man ringde för sjukvårdsrådgivning efter kraftig yrsel och illamående. Han fick rådet att vila och dricka mycket och boka en tid för att kontrollera blodtrycket. Det visar sig dagen efter vid kontakt med vårdcentralen att mannen hade haft en TIA. Han ombeddes att inte köra bil och ta sig till akutsjukhus. Mannen undrar vilken befattning den person hade som gav honom rådet att vila dagen innan och varför befattningen inte är dokumenterad i journalen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kvalitetsutvecklare och specialistläkare. Samtalet besvarades av sjuksköterska som gav rådet att vila, kontakta vårdcentralen för undersökning samt gav rådet att återkomma vid behov. Mannen hade drabbats av plötslig yrsel som debuterat fem minuter innan samtalet och det hade avtagit, han mårde illa men hade inte kräcks. Inga övriga symtom framkom. Bedömningen och rådgivningen var korrekt med ledning av symtom och rådgivningsstöd. Vid besök på vårdcentralen bedömdes mannen ha haft en TIA och han remitterades akut till sjukhus. Efter det att yttranden har översänts har anmälaren meddelat att han önskar gå vidare med ärendet till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

**V1207-02803-55****Bristande information om vårdgarantin**

En kvinna som länge varit under behandling för trötthet blev remitterad till en neurolog och fick senare veta att det var fyra månaders väntetid. Hennes husläkare sände då en remiss till en annan neurolog och fick även där besked om fyra månaders väntetid. Kvinnan som var mycket orolig för sin hälsa bokade tid hos en privat neurolog och stod för hela kostnaden själv. Kvinnan önskar få avgiften tillbaka då hon ifrågasätter väntetiderna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare som konstaterar att någon remiss gällande kvinnan inte har inkommit till sjukhuset. Troligen har remissen skickats till privat enhet i närheten av sjukhuset. Anmälaren informerad att detta ärende avslutas.

**V1207-02994-55****Bristande information om vårdgarantin**

En kvinna blev av sin husläkare remitterad till en neurolog och fick beskedet av mottagande klinik att väntetiden var lång. Husläkaren hade informerat kvinnan om att väntetiden endast var 1 - 2 veckor. Husläkaren remitterade då kvinnan till en annan klinik men även vid den kliniken fick hon besked om att väntetiden var lång. Denna klinik hänvisade istället till en annan neurolog som kvinnan kontaktade. När kvinnan skulle ringa och boka en tid fick hon besked om att hon kunde få en tid i morgon men då skulle hon få betala 1 500 kronor. Kvinnan är mycket missnöjd med

dels att hon inte blivit informerad om att man som patient kan kontakta vårdgarantikansliet för hjälp dels att hon fått betala 1 500 kronor själv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från neurolog på berörd enhet. Det är svårt att alltid hålla sig inom vårdgarantins gränser. En bidragande faktor i detta ärende kan ha varit semestern, då verksamheten ligger nere under en tid. Man tar till sig av anmälarens kritik och ska ändra sina kallelser så att det framgår vart patient ska vända sig om det visar sig att väntetiden överstiger vårdgarantin. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1207-03020-58**

#### **Lång väntan på rätt vårdplats**

Föräldrarna framför synpunkter för dotters räkning på lång väntan på rätt vårdplats för dottern på ett sjukhus. Dottern har en neurologisk skada efter en olycka och vårdas på en intensivvårdsavdelning. Föräldrarna och patientansvarig läkare anser att flickan borde flyttas till annan avdelning för att kunna tillgodogöra sig rehabilitering. Föräldrarna undrar vem som är ansvarig för att dottern ska få bästa möjliga vård och ifrågasätter handläggningen. Dottern har nu flyttats till annan vårdavdelning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken som beklagar familjens svåra situation. Av yttrandet framgår de resurser som sjukhuset förfogar över samt de ställningstaganden som gjorts gällande patientens vårdbehov. Det framkommer även att det har gjorts en del olika tillfälliga lösningar på kliniken (patienten fick tillfälligt vårdas på ett enkelrum som användes till mottagningsbesök, rekrytering och utbildning av personal från bemanningsföretag för att kunna vårda patienten på annan avdelning) i avvaktan på att vårdplatser skulle bli lediga. Verksamhetschefen påtalar att bristen på rehabiliteringsplatser påverkar situationen och gör handläggningen svårare. Föräldrarna inkom efter detta med genmäle där de påpekar att de anser att sjukhusledningen inte tagit till sig deras synpunkter och att organisationen borde anpassas efter faktiskt vårdbehov, samt att denna patientgrupp kommer att finnas även i framtiden. Verksamhetschefen har i ett kompletterande yttrande framfört att ambitionen har varit att med de resurser och vårdplatser som funnits tillgängliga ge patienten bästa möjliga vård. Det framgår även att det i framtidsplaneringen för sjukhus ingår endast enkelrum för patienten samt en fördubbling av antalet intensiv- och intermediärvårdplatser för barn. Föräldrarna hördes av, efter att ha tagit del av yttrandet, och önskade inkomma med förslag på åtgärder att förmedla till sjukhuset. Då detta inte inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

### **V1208-03227-58**

#### **Brister i bemötande och bedömning**

En kvinna framför klagomål på brister i bemötandet och bedömningen vid besök på akutmottagningen samt inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus. Kvinnan anser att vårdgivaren felaktigen anklagar henne för att överkonsumera beroendeframkallande medicin, samt att alla hennes besvär skylls på psykisk instabilitet. Det gjordes även en anmälan till Socialtjänsten gällande hennes förmåga att ta hand om ett av sina barn.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på Akutkliniken samt överläkare på Lung- och Allergikliniken. Av yttrandet från Akutkliniken framgår att patienten blir noggrant undersökt, att bedömningen var att patienten inte var i behov av smärtstillande och beroendeframkallande läkemedel, något som patienten enligt

uppgift krävde. Verksamhetschefen anser att ärendet var riktigt medicinskt handlagt och beklagar att patienten uppfattat detta som brister i bemötandet. I yttrandet från Lung- och allergikliniken framkommer att patienten försvunnit från avdelningen innan genomgång av medicinlista och uppföljning, detta i kombination med patientens anknytningsproblematik till sitt nyfödda barn föranledde en anmälan till Socialtjänsten. Överläkaren har full förståelse för patientens upplevelse av situationen men anser att hon inte hade något annat val. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

#### **V1208-03298-44**

##### **Synpunkter på palliativ vård**

En hustru beskriver hur hennes nu avlidne make och hon själv upplevde den sammantagna vården under makens sista tid. Hustrun upplevde starkt att paret var mycket ensamma och utlämnade i sin situation trots den stora mängden inblandade vårdgivare, bland andra Avancerad Sjukvård i Hemmet samt kurator på akutsjukhus. Hon har saknat kontakter för att få ge uttryck för hur vården upplevdes.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt specialistläkare avseende ASIH. Yttrande från akutsjukhus på ärende översänt för kännedom gavs av kurator. Yttrandena visar att avsikten med makens vistelse på hospice var att avlasta hustrun. Man hade uppfattat att hustrun tackade nej till kuratorskontakt vid förfrågan och möjlighet fanns för henne att ta ny kontakt om hon själv önskade det. På hustruns fråga om makens amputation på något sätt påverkades av perioden på hospice kunde verksamheten inte se att detta hade kunnat undvikas. Kurator på akutsjukhuset redogjorde för den kontakt som givits enligt vårdprogrammet men då hade patienten tyvärr hunnit bli så sjuk att det föreslagna mötet inte kunde genomföras. Kurator skulle lägga fram ett förbättringsförslag så att kontaktsjuksköterskan, som deltog då diagnosen meddelades till patienten, snabbt tog kontakt med kurator om ett sådant behov framkommit i diagnossamtalet. Anmälaren accepterade de yttranden som inkommit och ärendet avslutas.

#### **V1208-03498-53**

##### **Bollas runt mellan olika vårdgivare**

Anhörig till en man klagar på att mannen bollats runt till olika vårdgivare och ingen håller i processen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren som är informerad om LÖF och Socialstyrelsen meddelat att underskriven anmälan ska inkomma inom kort. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1208-03615-58**

##### **Brister i behandling och bemötande**

En kvinna framför synpunkter på behandlingen och bemötandet av läkare på akutmottagningen på ett sjukhus vid sonens besök där. Sonen sökte akut vård på grund av kraftig huvudvärk, ryggmärgsprov skulle göras. Den läkare (ST läkare) som skulle utföra provet stack patienten sex gånger utan att lyckas. Sonen blev hemskickad efter undersökningen trots att han hade ont i ryggen. Efter några timmar hemma mårde sonen mycket sämre, ambulans tog honom till akutmottagningen igen, där träffade de utskrivande läkare (ST läkare) som

ifrågasatte att sonens smärtor hade något med tidigare besök att göra. Det visade sig att sonen hade en blodutgjutning i ryggmärgshinnorna i närheten av stickstället och han blev inlagd på sjukhuset för utredning och vård. Anmälaren efterlyser en etisk gräns för hur många stickförsök man gör, samt ifrågasätter utskrivande läkares agerande i det akuta skedet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på medicinkliniken som beklagar patientens upplevelse. I yttrandet framkommer att verksamhetschefen tagit upp frågorna med handledarna för läkare under ST utbildning för att förbättra handläggningen inom dessa områden. Han har även diskuterat handläggningen med patientansvarig läkare som rekommenderade anmälan till patientförsäkringen. Då det gäller väl kända komplikationer med koppling till provtagningen brukar avvikelserapport inte skrivas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hört av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

### **V1209-03653-52** **Felbehandlad av husläkare**

En man sökte husläkare då ena benet blivit missfärgat och hårt. Läkaren ordinerade vila under två veckor. Mannen sökte igen då han blivit sämre och blev då ordinerad en låg cortisonbehandling. Denna behandling hjälpte inte heller så mannen sökte akut och fick komma till en hudsspecialist som konstaterade att mannen hade en allvarlig sjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd distriktsläkare. Vid besöket hade mannen svullna underben. Han hade genomgått undersökning på sjukhus och fått information om vad det kunde vara och salva att smörja benen med. Läkare beställde kopia av provsvar och de var normala värden. Då mannen kom för uppföljning hade han fortfarande besvär, remiss för provtagning skrevs och behandling sattes in. Vid återbesök tio dagar senare hade han inte blivit bättre och han föreslogs behandling med Kortison. En vecka senare fortfarande ingen förbättring och läkaren bedömde då att mannen behövde få akut hjälp och bad honom att söka sjukhuset där han tidigare varit för sina besvär. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaren och att han vill överföra ärendet till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning där. Ärendet avslutat.

### **V1209-03738-44** **Ej omhändertagen vid misstänkt stroke**

En son blev uppringd av nattsjuksköterskan på mammans sjukhem och fick rapport om att man misstänkte att hans mamma fått en stroke. Då sonen kom för att tala med läkare fick han varken träffa sjuksköterska eller läkare. Läkaren som skulle ha gått rond dagen efter hade blivit sjuk. Sonhustrun krävde senare att jourläkare skulle kontaktas alternativt skicka in svärmodern till akutsjukhus. Akutvården konstaterade att mamman fått en stor stroke som hade kunnat behandlas om hon kommit in tidigare.

Åtgärd: Yttrande gavs av stadsdelsdirektören som redogjorde för sjuksköterskornas agerande vid insjuknandet. Då läkaren inte kom som planerat för rond hade ingen annan läkare konsulterats angående patienten vilket beklagades. Anmälaren hade kvarstående frågor men har inte avhört på lång tid varför ärendet avslutas.



**V1209-03889-53**  
**Komplikationer efter undersökning**

En kvinna röntgade sina äggledare för sju år sedan. Hon drabbades av besvär i anslutning till undersökningen men skickades hem med rådet att vila. Hon sökte akut hjälp då besvären tilltog och det konstaterades att båda äggledarna hade spruckit och att röntgenkontrast spritt sig i fri bukhåla.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från behandlande gynekolog ges bakgrund och förklaring till medicinska ställningstaganden och förklaring till varför komplikationer uppstod. Läkaren beklagar att anmälaren drabbades av infektion och de jobbiga följderna med operationer och sjukhusvistelser som följde på det. Yttrandet har översänts till anmälaren som önskar avsluta ärendet. Ärendet är anmält till LÖF.

**V1209-03916-52**  
**Bristande bemötande**

En kvinna har blivit illa bemött av en läkare vid en vårdcentral. Hon är nöjd med att anmälan finns registrerad hos förvaltningen.

Åtgärd: Anmälan registreras för kännedom. Då anmälaren inte hörts av trots kontaktuppsmaning avslutas ärendet.

**V1209-03972-54**  
**Fel diagnos ledde till komplikation och hög avgift**

En omyndig flicka med värk i magen remitterades till ett akutsjukhus med misstanke om inflammerad blindtarm. Sjukhuset skickade henne hem trots att de också misstänkte inflammerad blindtarm. Flickan återkom senare med sprucken blindtarm. Detta ledde till att flickan blev inlagd cirka två veckor vilket i sin tur ledde till en kostnad på cirka 113 000 kronor då familjen tillfällig befinner sig i Sverige.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef. De symptom som flickan hade vid den primära undersökningen kan inte bara uppstå vid blindtarmsinflammation utan även vid andra icke operationskrävande tillstånd, varför denna sökorsak inte i alla lägen leder till operation eller inläggning. Familjen fick allmänna råd och instruktioner att återkomma vid försämring. Efter det att yttrande har översänts har anmälarna träffat verksamhetschef och överläkare och diskuterat igenom ärendet. Senare har information inkommit att kliniken har avskrivit fakturan. Ärendet avslutat.

**V1209-04107-58**  
**Brister i utredning, remiss och provsvarshantering**

En man framför synpunkter på att han inte fått någon uppföljning, inte fått provsvar i tid från sitt besök på en akutmottagning på ett akutsjukhus, samt att läkaren inte skrivit de remisser hon lovade. Mannen sökte akut vård på grund av ansiktsförslamning, provtagning och undersökningar gjordes. Han fick behandling med cortisontabletter, information om att han skulle få en återbesökstid till sjukhuset efter 6 veckor samt att remiss skulle skrivas till vårdcentralen på grund av högt blodtryck och högt blodsocker. Personal från sjukhuset skulle höra av sig till

mannen gällande blodprovssvar. Då han inte fick något svar ringde han själv upp sjukhuset, det visade sig att han förmodligen hade en borreliainfektion och fick behandling med antibiotika. Remissen till vårdcentralen var inte skriven, remissen för återbesök till sjukhuset var vidarekickad till privat vårdgivare. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen för verksamhetsområde Internmedicin på sjukhuset som beklagar det försenade svaret och informerar att en händelseanalys kommer att göras av patientärendet. Av yttrandet framgår händelseförloppet och den medicinska bedömningen av patientens besvär, samt att rutinerna brustit vad gäller remisshanteringen då de remisser som skrevs aldrig blev signerade och därför inte ivägskickade. Anmälaren inkom med ett genmäle där han påpekar att klagomålet gällde just uppföljningen av hans besvär som inte gjorts och att han fortfarande önskar veta vilken infektion han haft samt önskar information gällande prognos. Verksamhetschefen svarade i ett kompletterande yttrande att hon skickat remiss till infektionsmottagningen för bedömning av patienten. Till förvaltningen inkom även kopia på den händelseanalys som gjorts där det framkom att ett flertal åtgärder kommer att genomföras gällande säkerställande att remisser skickas enligt läkares instruktioner, att provsvar signeras samt att patientnämndsärenden besvaras i tid. Anmälaren inkom efter detta med kommentarer som bifogas till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1210-04195-49**

##### **Komplikationer efter bukoperation**

En man fick bedömning av ett bukbräck av kirurg på akutsjukhuset. Han remitterades till röntgen dit han fick komma först efter flera månaders väntan. Kirurgen avbokade sedan ett besök då han inte ansåg att bräcket kunde avhjälpas med kirurgi. Anmälaren vill att någon annan kirurg ska bedöma skadan. Han ifrågasätter också den långa väntetiden på röntgen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Vid nybesök angav mannen mycket diskreta besvär och datotomografifyndet var något tveksamt. Han remitterades ett par månader senare ånyo till kliniken men lämnade återbud. Senare har mannen varit på mottagningen och han är nu vårdplanerad för operation. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1210-04210-49**

##### **Ta del av journal**

Anmälaren har i två brev framfört sin önskan att ta del av sin journal. Ännu har sjukhuset inte hörsammat hans önskan. Anmälaren ställer också fråga om blodprov i samband med behandling av cancer.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare som beklagar att mannen hann utvecklade medvetlöshet. Händelsen kommer att diskuteras i samband med teammöten för att man gemensamt ska försöka lära sig av det inträffade. Kortison som ges som en del av behandlingen i syfte att förhindra illamående kan ge förhöjt blodsocker och även leda till utveckling av diabetes. Det är en grannliga avvägning om vilka prover som regelbundet skall kontrolleras vid cytostatikabehandling. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas och att han kommer att göra en anmälan till LÖF. Ärendet avslutat.

**V1210-04236-54****Brist på empati samt felaktig remittering**

En dotter har synpunkter på bristen på engagemang och empati samt felaktig remittering av hennes mor av en läkare vid en psykiatrisk sluten avdelning. Hon är även kritisk till att miljön på avdelningen är så kall och tråkig.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från enhetschef och medicinskt ansvarig överläkare som kommer att ta upp de felaktigheter som förekommit med läkare och övriga medarbetare på enheten på arbetsplatsträff, läkar- och sjuksköterskemöten. De håller med anmälaren om att lokalerna inte är tillfredsställande. Enheten planeras att flytta till andra lokaler. Planeringen innebär att inga renoveringar görs i befintliga lokaler. Det finns inget som tyder på att remissen skickats fel. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1210-04373-58****Synpunkter på omhändertagande**

En man framför synpunkter på att ambulanspersonalen klippt sönder hans kläder vid ett omhändertagande.

Åtgärd: Svar har inkommit från berörd sjukvårdspersonal som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att sjuksköterskan inte minns om kläder klipptes sönder men att detta dock är möjligt, samt att detta händer relativt ofta då det är trångt utrymme i ambulanserna. Det framgår även att patienten vid ambulansens ankomst hade pågående kramper och rosslig andning och bedömdes ha ett brådskande behov av kramplösande läkemedel. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av trots kontaktupplmaning varvid förvaltningen utgår från att han fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos förvaltningen i befintligt skick.

**V1210-04392-44****Komplikationer vid behandling**

En man uppsöker akutmottagning på grund av att hans kvarliggande kateter inte fungerar optimalt. Han får en kateter som sätts in genom buken men det gav en rad olika besvär som följd. Anhöriga upplevde att flera i personalen hade en bristande attityd. Under vårdtiden försvann även kontanter för patienten. Familjen hade svårt att få fram begärda journalhandlingar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef och bitr. verksamhetschef som samtliga beklagar och ber om ursäkt för det lidande och allt besvär som mannen fått genomgå. Man ser mycket allvarligt på att pengar försvunnit och vet nu i efterhand inte varför det inte reddes ut vid det aktuella vårdtillfället. Ansvariga har tagit upp de klagomålen som framförts på arbetsplatsträff och vikten av ett gott bemötande. Man tar varje klagomål på detta som ett misslyckande. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1210-04427-52****Bristande bemötande**

En man klagar på att han fick information om hans sjukdomstillstånd av en för honom okänd läkare i samband med att anmälaren skulle flyttas till en annan

avdelning. Anmälaren har tagit illa vid sig av information och har inte haft möjlighet att få ett uppföljande samtal.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att läkaren uppenbarligen inte lyckats ge den svåra medicinska informationen på ett bättre sätt och under lämpligare omständigheter. Läkaren har bett ansvarig sjuksköterska att skriva en avvikelse. Ansvarig kommer att använda denna händelse i det fortsatta förbättringsarbetet. Ansvarig chef kommer ha dialog med berörd läkare om hans förhållningssätt och kommunikationsförmåga. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1210-04572-49** **Saknar information**

Anmälaren har diskuterat sin operation med läkaren. Läkaren skulle återkomma med information. Ännu, efter drygt två månader, har läkaren inte återkommit med den efterfrågade informationen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef. I nuläget vet man inte om metoden överhuvudtaget gagnar patienterna, det finns ingen vetenskaplig evidens av hög nivå som på något sett bekräftar metodens värde för patienterna. Man har därför beslutat att dels utvärdera sina egna eventuella resultat och dels avvakta utredningen av metoden som pågår vid annat sjukhus i landet för att se om den överhuvudtaget gagnar patienter med den typ av sjukdom som mannen har. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaren men ser ingen anledning att driva ärendet vidare. Ärendet avslutat.

### **V1210-04650-42** **Gravid fick fel medicin, ekonomisk ersättning**

En gravid kvinna sökte vård hos husläkaren på grund av hudirritation runt ögonen. Läkaren förskrev en kortisonsalva och kvinnan undrade då om hon kunde använda den då hon är gravid. Läkaren sa att det gick bra. På apoteket frågade hon igen och fick då annan information. Kvinnan besökte därför vårdcentralen och nu förklarade läkaren att han glömde bort att hon var gravid.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinsk chef samt behandlingsansvarig läkare som förklarar att salvan mycket väl kan användas av gravida. Händelseförloppet i övrigt känner läkaren inte igen sig i och beklagar händelsen. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1210-04654-34** **Föräldrars rättigheter**

En kvinna har synpunkter på att en BUP-mottagning har bestämt att påbörja en neuropsykiatrisk utredning på sonen utan hennes och makens godkännande. Sonen som ännu inte är myndig har själv begärt att få en utredning medan föräldrarna anser att den ska avbrytas då han nyligen fått en annan diagnos som påverkar hans mående. De anser sig som vårdnadshavare ha rätten att besluta om en utredning ska genomföras eller ej.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. De bedömningar som gjorts med avseende på diagnos har inte varit detsamma som moderns bedömningar. Behandlaren har diskuterat handläggningen med enhetschef och de har mognadsprövat pojken och bedömt att han på grund av sin ålder och mognad själv kunnat fatta beslut om sin vård. De har kontaktat jurist för att underbygga beslut samt tagit stöd av Föräldrabalken och Barnkonventionen i besluten. Under ärendets gång har sonen blivit myndig. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte känt sig delaktig i sonens behandling och att BUP måste lyssna på de anhöriga, något hon vill ska framgå i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

#### **V1211-04690-52** **Bristande kontinuitet**

En man hade mailat till sin läkare och bett om att bli uppringd. Dock läkaren hörde inte av sig. Mannen ringde till mottagningen för att försäkra sig om att läkaren var i tjänst samt att mailet hade gått till rätt e-postadress. Svaret från mottagningen blev jakande. Anmälaren har blivit mycket irriterat över läkarens agerande då detta inte var första gången. Mannen har bytt vårdcentral.

Åtgärd: Samtal med anmälaren som är nöjd med att hans ärende finns registrerat hos PaNf. Han har på egen hand talat med verksamhetschefen. Vidare ger han sitt samtycke till att beställarenheten får kännedom om hans ärende. Ärendet avslutas.

#### **V1211-04726-44** **Bristande bemötande**

En dotter skriver för sin mamma som föll olyckligt och bröt benet. Mor och dotter fick vänta mer än två timmar på ambulans på olycksplatsen och hade upprepade kontakter med SOS Alarm om ambulanshämtning. Mottagande sjukvårdspersonal på SOS Alarm kunde inte prioritera ambulans då det inte var helt säkert att benet var brutet. Den långa väntan komplicerades sedan värden av de två benbrotten som konstaterades på akutmottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdchef som beklagar den långa väntetiden och det obehag kvinnan utsattes för i väntan på ambulansen. Under den aktuella tiden rädde mycket hög belastning på Stockholms ambulanssjukvård. Ärendet behandlades enligt beslutstöd och prioriterades som akut transport där ambulans skull komma fram snarast men åka utan blåljus och siren. Flera samtal fördes mellan inringare och SOS Alarm och läkare gjorde bedömning och kom överens med inringaren att ge smärtstillande i väntan på ambulansen. Ett projekt pågår i samarbete med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att förstärka första steget i vårdkedjan för att öka tillgängligheten av ambulansresurserna. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1211-04727-42** **Medicinering och omvårdnadsbrister vid livets slut**

Anhörig till avliden kvinna framför synpunkter på brister i medicineringen och omvårdnaden av kvinnan i samband med vård av livets slut på en lungklinik på ett akutsjukhus. Kvinnan hade lungcancer och metastaser.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen som beklagar anhörigas upplevelse av brister i vård och omvårdnad. Kliniken har nyligen påbörjat ett nytt arbetssätt vid palliativ vård där bland annat läkemedel i tablett form sätts ut och ersätts med smärtstillande och lugnande mediciner. Meningen är att vårdplanen skall harmonisera med hospis vård. Sektionschefen har haft telefonkontakt med anhöriga för genomgång av händelsen. Anmälaren har tagit del av svaren och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1211-04795-52** **Behöver ett intyg**

En man ringer från Landstingshuset dit han har blivit skickad av polisen. Där får han hjälp av kvinnan i receptionen att ringa patientnämnden. Han behöver ett intyg för att hans barn som är fött i Sverige skall få pass. Men barnvårdscentralen vill inte skriva ett hälsointyg och nu undrar han vart han skall vända sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från distriktsläkare. Eftersom man inte utfärdar några friskhetsintyg till små barn, rekommenderas fader att få en tid hos någon instans som utfärdar ett friskhetsintyg till ett litet barn. Vid kontakt med HSNf har de inget annat förslag än att mannen väder sig till privat barnläkare. Senare har kontakt tagits med ansvarig på annan vårdcentral som lovat ta kontakt med fadern för att hjälpa honom att få önskat intyg och därefter har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

### **V1211-04803-42** **Rutiner vid medicinering, bemötande, omvårdnad**

En kvinna sjukhusvårdades på grund av blödning på ett underben som krävde operation. Kvinnan medicinerades med blodförtunnande medicin och blodvärdet behövde justeras, vilket tog tid. Hon upplevde oro och rädsla inför operationen men sköterskorna var snäsiga. I efterförloppet uppkom infektion. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen vid denna medicinering inför operation och det ovänliga bemötandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren och verksamhetschefen. Den infektion som uppkom var inte helt undvikbar, skadan och blödningen var stor. Omhändertagandet bedöms vara gott. Operationen genomfördes korrekt, blodprover hade kontrollerats och medicineringen justerats. Flera återbesök har genomförts med omläggningar och provtagning. Bemötandet och uppkommen infektion beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

### **V1211-04856-52** **Bristande bemötande**

En pappa till ett svårt sjukt barn anser att personalen ifrågasätter honom. Pappan upplever att personalen inte tror på honom. Dessutom är han kritisk till personalens medicintekniska kunnande.

Åtgärd: Ärendet avslutas då underskriven anmälan ej inkommit.

### **V1211-04894-42**

**Fel läkemedelsdos, ingen samverkan**

En kvinna behandlades och medicinerades vid en reumatologisk klinik och fick under ett år injektioner. Successivt blev hon magrare, tappade håret och försämrades i den psykiatrisk sjukdom hon har. Till detta togs ingen hänsyn och ingen samverkan med psykiatrin förekom. Läkaren avslutades medicineringen då det noterades att hon fått dubbel dos samt att medicineringen inte passade ihop med den psykiatriska läkemedelsbehandlingen hon hade.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att dubbel dosering enligt journalen aldrig förekommit. Den viktnedgång som noterats påbörjades innan medicinstart samt att kvinnan avslutat all kontakt med mottagningen. Verksamhetschefen önskar kvinnan välkommen tillbaka för fortsatt vård. Anmälare har tagit del av svaret och önskar framföra att hon önskar återuppta kontakten med reumatologkliniken vilket kommer att framföras i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

**V1211-04930-53****Bristande utredning och tillgänglighet**

En kvinna har besökt sin vårdcentral upprepade gånger de två senaste åren och varje gång träffat olika läkare. Sedan ett och ett halvt år har kvinnan haft mycket svår värk och svårigheter att förflytta sig. Hon anser att hennes problem nonchalerades och inte utreddes tillräckligt snabbt och grundligt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som djupt beklagar att man alltid har haft svårt att rekrytera läkare och att det problemet fortfarande finns. Orsaken till att kvinnan fått träffa olika läkare är att man inte har haft fasta läkare 2012. När hon sökte för ryggsmärtor bedömdes det bero på inflammation och muskelbetingad värk. Ansvarig beklagar att vården inte ställer rätt diagnos och att kvinnan inte fått den hjälp som hon behövt. Enligt anmälaren har utredning på sjukhus visat att hon hade en bäckenfraktur. Hon har meddelat att hon fått ersättning från LÖF. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

**V1211-04949-44****Bristande behandling och information**

En dotter skriver om sin avlidne far. Pappan hade diagnostiserats med cancer, blev akut sjuk en vecka senare och lades in på sjukhus. På vårdavdelningen blev han mycket svullen, hade svårt att andas och blev mycket allmänpåverkad. Han gavs en diagnos på en långvarig sjukdom som ingen i familjen tidigare hört talas om. Vid förflyttning till en annan avdelning inom kliniken upptäcktes en felmedicinering som orsakat övervätskning. Pappan vätskades ur ordentligt och återhämtade sig betydligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Denne gav en detaljerad bild av den vård som getts. Få läkare finns kvar från vårdperioden för drygt två år sedan varför yttrandet grundas på journaldokumentation. Misstag har begåtts och man har inte lyssnat tillräckligt på anhöriga. Behandlingen av hjärtsvikt hade kunnat inledas snabbare och andra konsekvenser hade kunnat begränsas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1211-04970-42****Felaktig rådgivning från sjukvårdsupplysningen**

En man hade nyligen påbörjat medicinering med två läkemedel och fick klåda över hela kroppen samt svullnad i munnen. Mannen kontaktade sjukvårdsupplysningen och fick rådet att avvakta och kontakta vårdcentralen efter helgen. Mannen blev orolig och sökte akut vård där han bedömdes ha en allvarlig allergisk reaktion. Mannen fick medicinsk behandling och stanna kvar på sjukhuset för observation.

Åtgärd: Svar har inkommit från kvalitetsutvecklaren på sjukvårdsupplysningen. Under mannens samtal med sjukvårdsupplysningen framkommer en annan beskrivning av händelsen. Bedömningen är att de råd mannen fått var korrekta. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1211-04975-57****Svårt att få rätt diagnos vid hudbesvär**

En kvinna gick länge på behandling på vårdcentral, hon fick läkemedel och salva för utslag i ansiktet. Efter några år kontaktade hon själv en hudläkare och det visade sig att hon hade en annan diagnos och hade ätit verkningslös medicin. Kvinnan är arg och besviken på att vårdcentralen inte remitterade henne vidare när medicinen inte hade någon effekt.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen på vårdcentralen som gått igenom journaldokumentationen. Hon beskrev att anmälaren träffade flera olika läkare och fick flera olika läkemedel utskrivna, men att kvinnan med största säkerhet fått korrekt diagnos på vårdcentralen och att behandlingen inte varit felaktig. Anmälaren är inte nöjd med svaret, men då genmäle inte inkommit avslutas ärendet.

**V1211-05019-28****Ofullständig behandling**

En kvinna med smärta i en tand uppsökte tandvården som beslutade för att dra ut tanden. Tandens sprack i två delar och trots försök lyckades man inte dra ut den kvarstående delen. Tandvården hänvisade kvinnan till akutsjukhus. Då kvinnan betalt för en åtgärd och på grund av familjeförhållanden hade svårt att ta sig till akutsjukhus bad hon om tandvårdens hjälp. De hänvisade då till att avvakta 9-12 månader för att tanden på eget bevåg skulle ramla ut. Detta har inte hänt och kvinnan vill framföra sitt missnöje till tandvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Tandens som togs bort för snart tre år sedan delades och en bit av främre delen av rotspetsen kunde inte tas bort. Kvinnan erbjöds remiss för tandutdragning operativt, men hon ville inte ha remiss. Hon återkom dagen därpå med diffusa besvär och lätt svullnad men valde att avvakta med antibiotikabehandling. Blev uppmanad att höra av sig om besvären inte försvann. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är besviken över svaren och att hon ska begära ut journalkopior och återkomma till PaNf. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1211-05021-54****Önskar få samtalsstöd samt avskrivna skulder**



En kvinna anser att det är orimlig att en psykiatrisk mottagning har skickat upprepade kallelser till en deprimerad man som aldrig öppnar sin post. Mottagningen har vidarebefordrat de icke betalda fakturorna till kronofogden. Hon anser att mottagningen borde anpassa sig efter individen. Hon anser att inkassokravet borde efterskänkas samt att mannen omedelbart ska få samtalsterapi.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef. Man har som rutin att skicka skriftliga kallelser och sms till mobiltelefon. Mannen har ingen mobil varför sms inte skickats. Man har inga andra sätt att kalla patienter på. Specialistpsykiatrins uppgifter är inte av ekonomisk karaktär utan man länkar endast patienter vidare till/informerar om/de eventuelle insatser som kan vara av betydelse för patienten, typ boendestöd, personligt ombud, god man, socialtjänsten med mera. Mannen är uppsatt för eventuell KBT-behandling och den får vänta till dess utredningen är klar och den psykosociala och ekonomiska situationen stabiliserats. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

#### **V1211-05033-44** **Fallolycka på grund av trasig hiss**

En synhandikappad åldrig kvinna föll vid ett besök på en läkarmottagning där hissen var trasig. Kvinnan fick en nackfraktur och bröt även ett finger.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan hade två personal från hemtjänsten med sig vid besöket. Vid hemgång väljer personalen att gå ut via bakvägen då deras bil stod parkerad i närheten enligt den förklaring som de gett till mottagningsköterskan. Ingen i personalen kommer i ihåg att hissen var ur funktion vid stora entrén. Det finns två hissar varav den andra finns inne i korridoren på mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

#### **V1211-05061-52** **Önskar återbetalning**

En dotter till en äldre kvinna anser att en vårdcentral ska bära kostnaderna för hennes mammas vistelse på sjukhusakuten samt transport till sjukhuset då hennes mamma inte fick rätt hjälp av en distriktssköterska som var hemma hos den äldre kvinnan.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen underskriven anmälan inkommit.

#### **V1211-05066-53** **Bristande behandling och tillgänglighet**

Anhörig till en kvinna (avliden) kontaktar patientnämndens förvaltning. Kvinnan undersöktes vid en akutmottagning och läkaren informerade henne omgående att hon hade cancer. Prov togs på vätska i buken och därefter fick hon infektion i buken och kunde inte längre äta. Anhörige vill veta varför man inte tappade ut allt vatten på en gång så att kvinnan fått må lite bättre och kunnat äta. Den anhörige ifrågasätter också varför kvinnan fick vänta i fem veckor innan hon fick komma till onkologiklinik.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Yttranden från överläkare vid två kliniker har inkommit. Vid första vårdkontakten misstänktes cancer vilket kvinnan informerades om. En utredning initierades och flera undersökningar genomfördes. Det framkom att kvinnan redan hade en mycket snabbt växande cancer med utbredda metastaser när hon sökte vård vid första tillfället. Hon genomgick undersökningar och behandlades med att man tappade buken på vätska och tyvärr drabbades hon av en hos cancerpatienter känd komplikation i form av en infektion. Kvinnans tumörsmärter behandlades med morfin. Vården har förståelse för att man som patient eller anhörig kan uppleva väntetider mycket påfrestande men i detta fall hade det ingen påverkan på behandlingsresultatet. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade. Ärendet avslutas.

### **V1211-05071-53**

#### **Komplikation efter ryggbedövning.**

En nyförlöst kvinna drabbades av tilltagande smärtor i ryggen och feber. Efter sex timmars väntan med ett nyfött barn på akuten fick hon hjälp och diagnosen hjärnhinneinflammation. Kvinnan vill veta om orsaken var brister i utförandet av ryggbedövning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare på berörda kliniker som beklagar att kvinnan råkar ut för denna mycket sällsynta men allvarliga komplikation. Gällande uppkomsten av hjärnhinneinflammationen talar tidssambandet för ett samband mellan ryggbedövningen och den. Enligt journalanteckningar lades bedövningen invändningsfritt och berörd läkare iakttar alltid noggrann sterilitet. Inte desto mindre kan infektioner i centrala nervsystemet uppkomma efter olika former av ryggblockader även om det är en mycket sällsynt komplikation. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren, som är informerad om LÖF och Socialstyrelsen, meddelat att hon eventuellt skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1211-05093-53**

#### **Bristande uppföljning vid graviditet**

En gravid kvinna är missnöjd med att efter att hon skrevs in vid MVC inte undersöktes trots att hon bad om det efter att hon råkat ut för en olycka och fått ont i magen. I samband med olyckan bad kvinnan om att man skulle göra ett ultraljud eftersom det inte kändes bra. När sedan tidigare inplanerat ultraljud genomfördes upptäcktes att det inte fanns något foster i livmodern och kvinnan är missnöjd med att hon inte undersökts tidigare och fått vetskap om hur det låg till.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från enhetschef vid aktuell MVC framkommer att vården följt Stockholms läns Landstings basprogram för uppföljning av graviditet. När anmälaren kom till mottagningen efter en olyckshändelse sågs inga avvikande tecken men anmälaren uppmanades uppsöka gynakuten om besvären tilltog. Man har förståelse för anmälares upplevelse och beklagar händelsen. Tid för samtal med anmälaren och hennes make har bokats. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hört av sig inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade och avslutar ärendet.

**V1211-05122-58****Missad diagnos, inte lyssnat till föräldrar**

Föräldrarna till en sex månader gammal pojke framför synpunkter på att de inte blivit lyssnade till på barnvårdscentralen gällande pojkens utveckling och besvär. Sköterskan hänvisade till att allt var normalt och inget att oroa sig för. Vid läkarbesök visar det sig att pojken hade ökat tryck i huvudet och var i behov av operation.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av det första yttrandet framgår gällande riktlinjer för mätning av huvudomfång samt att sjuksköterskan mätt patientens huvudomfång enligt gällande rutiner och att hon bokat tid för läkarbesök när huvudomfånget hade ökat kraftigt, men att hon borde ha lyssnat på moderns oro och gjort en extra kontroll. Föräldrarna inkom med ett genmäle där de påpekade att det var mamman som insisterade på att få ett läkarbesök, sjuksköterskan menade att allt var normalt och att läkaren skulle tycka det också. Föräldrarna undrade även om avvikelserapport eller Lex Maria var gjord i ärendet. I det andra yttrandet framkommer att en avvikelserapport är skriven och att all personal fått uppmaning att vara generös med extra mätning av huvudomfång. Det framgår att ett extra besök hade kunnat läggas in mellan de två kontrollerna av huvudomfånget. Föräldrarna inkom även där med ett genmäle att bifogas till avslutskrivelsen där de menar på att det finns motsägelser i yttrandet. Enligt föräldrarnas önskan överförs ärendet till Socialstyrelsen för ställningstagande till utredning. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**V1211-05129-53****Fallskada,bristande läkemedelshantering mm**

Anhörig är missnöjd med hur en geriatrisk klinik har skött hennes mor. Modern har bland annat ramlat och skadat sig. Flera gånger fick kvinnan inte de läkemedel som hon skulle haft. Personalen beskrivs som otrevliga och kvinnan fick ofta vänta i 20 minuter innan någon svarade på hennes ringningar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från enhetschefer på berörda avdelningar. De beklagar att man inte kunnat leva upp till patient och anhörigas förväntan på den vård och omsorg som erbjudits under vårdtiden. Tyvärr lyckas man inte alltid förhindra att olyckor händer, man ser varje sådan händelse som ett misslyckande. Att patient får vänta länge vid ringningar beror ofta på att personalen är upptagen med annan patient som behöver insatser där det krävs mer än en person. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Anmälaren har även meddelat att hon kommer att gå vidare med ärendet till LÖF och Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

**V1211-05166-58****Brister i bedömning och bemötande**

En man framför synpunkter för anhörigs räkning gällande brister i den medicinska bedömningen samt läkarens bemötande vid besök på vårdcentralen. Vid hustruns besök på vårdcentralen gjorde inte läkaren en fullständig undersökning, han hörde inte av sig till patienten efter besöket som han lovat. Läkaren menade att patienten misskött sig. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning då hustrun några dagar senare blev inlagd på sjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare samt från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar patientens upplevelse. Diskussion har förts med behandlande läkare som uppfattat mötet på annat sätt. Av yttrandena framgår de undersökningar och bedömningar som gjordes, samt att ärendet tagits upp både på läkarmöte och på personalmöte. Anmälaren inkom efter detta med genmäle där han påpekade att klagomålet just gällde att hustrun inte blev undersökt av läkaren samt att han fokuserat på hustruns problem med svullna fötter och inte hennes andningsproblem. I det kompletterande yttrandet förtydligas att yttrandet baserats på befintliga journalanteckningar och att det där framgår att läkaren undersökte patienten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas i befintligt skick.

### **V1212-05267-42**

#### **Fel administration av läkemedel**

En man medicineras och behandlas vid en beroendemottagning där mannen hämtar mediciner varje vecka. Vid det senaste besöket sa sköterskan att tabletten skulle krossas och läggas i munnen. Mannen kontaktade läkaren som bekräftade detta. I FASS står det att medicinen skall smälta under tungan och så har han alltid tagit tabletten tidigare. Mannen upplever en sämre effekt. När han tar tabletten hemma låter han den smälta under tungan som han gjort tidigare och då är effekten bättre.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare vid beroendemottagningen. De rutiner som införts är inte lokalt utarbetade utan gäller inom hela SLL. Det är viktigt att de upplevelser anmälaren beskriver kommer till verksamhetens kännedom. Bifogat i yttrandet är de lokala instruktionerna för enheten. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1212-05281-52**

#### **Fel diagnos**

En man sökte sig i början av året till en vårdcentral och där bedömde läkaren att han var hjärtsjuk och ordinerade läkemedel. Mannen fick av biverkningar som ledde till att han drabbades av ljumskbräck som nu måste opereras. Han slutade med medicinen och då försvann biverkningarna. Han vände sig därefter till en hjärtspecialist som inte kunde hitta något fel. Man vill ha en förklaring.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Mannen sökte för kontroll av blodtrycket. Han uppgav också att han senaste tiden känt tryck över bröstet vid ansträngning. EKG var oförändrat sedan tidigare EKG. Arbets-EKG visade avvikelse i form av ökning av extraslag. Läkare diskuterade fynden med kardiologspecialist på sjukhus och denne rekommenderade behandling med mediciner. Efter den månad skulle medicinerna utvärderas, då hade mannen slutat med den ena då han mått dåligt av den. Då läkaren uppfattade att mannen mådde bra och att han inte hade besvär och obehag från bröstet fick han fortsätta med medicineringen. Under de omständigheter som rådde när beslut om medicinering fattades i samråd med kardiolog anser berörd läkare kan förklara behandlingsvalet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1212-05304-57**  
**Nekad besökstid till specialistvård**

En kvinna med knäbesvär remitterades från vårdcentralen till specialist på akutsjukhuset. Remissen återsändes till distriktsläkaren med hänvisning till att det inte fanns kompetens om kvinnans besvär. De hänvisade till ortoped där kvinnan redan tidigare blivit nekad besökstid. Hon är ledsen och besviken över att ingen specialist kan eller vill bedöma hennes knäbesvär.

Åtgärd: Anmälaren har fått sina frågor besvarade av vården och önskar avsluta ärendet.

**V1212-05305-42**  
**Läkemedelsbiverkan, bristfällig information**

En kvinna sjukhusvårdades efter stroke på ett akutsjukhus. Läkaren bytte ut flera mediciner och kvinnan upplevde efter en tid olika biverkningar. Hon fick ingen information om eventuella biverkningar eller resultatet av EKG undersökning. Kvinnan har skrivit till läkaren men ännu inte fått svar.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen vid kliniken. En medicinsk förklaring ges till ändrad medicinerings. En beklagan framförs över att kvinnan inte informerades tydligare om nyinsatta läkemedel samt resultatet av EKG undersökningarna. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter hörts av. Anmälan kommer att göras till Läkemedelsverket konsumentrapport samt till Läkemedelsförsäkringen. Ärendet avslutas

**V1212-05346-42**  
**Hög läkemedelsdos**

En man ordinerades kortison på grund av bristsjukdom i blodet vid en endokrin klinik på ett akutsjukhus. Mannen medicinerades sedan tidigare med denna medicin och upplevde att den totala dosen blev väldigt hög. Ansvarig läkare hävdade att dosen skulle stå fast. Efter en tid uppkom frakturer på revben, muskelbristningar i bröstkorgen och stor trötthet. Mannen sökte akut vård och en annan läkare reagerade på den höga dosen. Mannen menar att han felmedicerades i sex månader och att han fått skador.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som instämmer i att behandlingen borde ha följts upp bättre och att behandlande läkare borde ha fått bättre handledning i handläggningen. Ärendet kommer att lyftas i läkargruppen för att undvika liknande händelser. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1212-05347-55**  
**Får ej hjälp ett stroketeam**

En man som insjuknat i stroke anser att han blivit bortglömd av vården. Mannen har tidigare fått hjälp med rehabilitering men säger nu att han blivit sittande hemma. Han önskar få hjälp av ett stroketeam.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef. Vid genomgång av journal noterades inget avvikande avseende rehabiliteringsbehov. Mannen planerades för fortsatt uppföljning i öppenvårdsrehab och efter ca två månader avslutades kontakten då det inte förelåg några ytterligare rehabiliteringsbehov. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1212-05369-52**

#### **Inställda operationer**

En kvinna ringer och har synpunkter på att hon fått sin planerade operation inställd fyra till fem gånger sedan oktober 2012. Hon har ringt till vårdgarantikansliet på sjukhuset ett flertal gånger men där hänvisar man henne vidare. Hon har fått ersättning för en operation med 1 500 kronor.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Orsaken till fördröjningen var att den dagkirurgiska verksamheten lades ner, vilket föranledde omprioriteringar och många patienter kom i kläm. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer där det bland annat framgår att hon nu blivit opererad. Ärendet avslutat.

### **V1212-05370-58**

#### **Komplikationer efter feldiagnos**

En man framför synpunkter på att han blivit feldiagnostiserad vid besök på en vårdcentral och fått komplikationer på grund av detta. Mannen sökte vård på grund av en ansiktsförflamning, efter läkarbesök blev mannen hemskickad med behandling med antibiotika. När han inte förbättrades sökte han vård igen på vårdcentralen, han blev då skickad till ett sjukhus. På sjukhuset fick han informationen att han borde fått annan behandling direkt. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen. Av svaret framgår att patienten sökte vård på grund av värk och domningskänsla efter tandläkarbesök och att patienten inte hade någon ansiktsförflamning vid besöket. Då patienten återkom en vecka senare förelåg ansiktsförflamning och patienten remitterades till sjukhus. Anmälaren inkom med ett genmäle där han påpekade att han inte behandlats hos tandläkaren utan varit på en röntgenundersökning samt att han sökte vård på grund av en ansiktsförflamning och att han inte kunde stänga ena ögat. Behandlande läkare svarade att han skulle sett om det var en ansiktsförflamning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse och enligt önskemål från anmälaren överförs ärendet till Socialstyrelsen.

### **V1212-05373-42**

#### **Fel administrerat läkemedel**

En man medicineras vid en beroendemottagning och måste hämta medicinen på plats. Sköterskan hävdar att mannen skall tugga tabletten, tidigare har han lagt den under tungan med god effekt. Nu upplever han abstinens redan på eftermiddagen. Enligt FASS skall tabletten smälta under tungan.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att nya rutiner införts då det finns ett läckage av läkemedel på mottagningen. Det bedöms inte finnas några medicinska risker med den ändrade rutinen. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1212-05375-44**  
**Bristande behandling**

En kvinna fick en axelfraktur som inte följdes upp och inte läkte tillfredställande. Efter ett år konstaterades att armen inte läkt och en operation genomfördes. Frakturen är trots detta inte läkt.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare. Denne konstaterade att en felställning hade tillkommit vid kontrollröntgen och borde ha föranlett en tidigare operation. Ärendet hade diskuterats med behandlande läkare. Kvinnan gavs ersättning från Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och står under fortsatt kontroll av sjukhuset inför eventuell omoperation. Anmälaren avslutar nu ärendet vid nämnden.

**V1212-05400-42**  
**Fel läkemedel**

En man vårdades vid en psykiatrisk vårdavdelning och fick fel läkemedel samt fel dos och önskar detta kommenterat.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som förklarar att sköterskan förväxlade beredningsformen av läkemedlet. Inga negativa medicinska konsekvenser noterades men mannen sjukhusvårdades några dagar för säkerhets skull. En avvikelserapport är gjord för sedvanlig utredning. Enhetens läkemedelsrutiner kommer att uppdateras för att minimera framtida förväxlingar. Händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1212-05404-28**  
**Missad diagnos**

En kvinna uppsökte en närakut med feber, smärtor i ryggen och symptom på urinvägsinfektion. Hon förklarade att hon tidigare under året haft njurbäckeninflammation. Utan urinodling eller undersökning skrevs antibiotika ut. Då kvinnan inte blev bättre på några dagar kontaktade hon närakuten igen. Hon fick då förklaringen att de aldrig tog odling och då kvinnan inte hade feber (vilket hon hade) skrevs ett smalt preparat ut. Kvinnan vände sig till annan vårdgivare som kunde konstatera och behandla njurbäckeninflammation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig. I journal finns inga uppgifter om att kvinna hade feber. I telefon har hon berättat för ansvarig att hon sagt till läkaren att hon hade hög feber samt smärta i njurtrakten. Om hon hade haft feber och flanksmärtor skulle urinodling tagits enligt de rutiner man har och om hennes ord stämmer har fel begåtts. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1212-05415-58**  
**Brister i informationen inför behandling**

En kvinna framför synpunkter på brister i informationen i samband med en operation på en specialistmottagning. Kvinnan blev remitterad till mottagningen från sin husläkare för att ta bort en fettknöl i ansiktet. Vid besöket på mottagningen var

läkaren nonchalant och lyckades inte förklara för kvinnan att det var en operation hon skulle genomgå. Kvinnan är chockad över det hela och ifrågasätter läkaren.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som å det bestämdaste tillbakavisar anmälarens kritik. Av yttrandet framgår att läkaren och assisterande sjuksköterska hade ett långt samtal med patienten innan och under operationen och att inget oroväckande hände under operationen. Patienten blev även informerad om uppföljning. Då kliniken, vid patientens besök, hade fått ett stort antal avbokningar hade de gott om tid för patienten. Det framgår av yttrandet att patienten återkom dagen efter operationen och hävdade att det skett något slags övergrepp i väntrummet på kliniken, något som personalen inte kan påminna sig vad det skulle vara. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

### **V1212-05422-53** **Komplikation efter förlossning**

En kvinna har synpunkter på att man inte tog reda på varför hon inte mår bra och hade feber efter sin förlossning. Hon blev utskriven efter två dagar med feber. Efter ytterligare två dagar var maken tvungen att köra in henne akut till annat sjukhus. Det visade sig att hon blivit smittad av streptokocker.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som djupt beklagar den allvarliga infektionen liksom kvinnans känsla av att vara "osynlig". Hon kan inte se att handläggningen har brösttit och att annan handläggning hade kunnat påverka förloppet. Förlossningen var okomplicerad utan infektionstecken, två dygn senare utvecklades tecken på allvarlig infektion i livmodern, eventuellt med spridning i blodet. Kvinnan har anmält ärendet till LÖF. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

### **V1212-05424-42** **Fel läkemedel till spädbarn**

Ett spädbarn förskrevs salva mot utslag på kroppen av husläkaren. Efter första behandlingen uppkom röda utslag på kroppen och barnet skrek en hel natt. Dagen efter blev familjen kontaktad av läkaren som noterat att salvan förskrivits med vuxen dos. Familjen har efter händelsen haft ett samtal med medicinskt ansvarig läkare men önskar ändå handläggningen skriftligen kommenterad.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som instämmer i händelseförloppet. En ny läkarbedömning ledde till kontakt med hudläkare. En känd biverkan vid denna behandling är sveda. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1212-05429-54** **Komplikationer efter ECT**

En man har fått komplikationer i samband med en ECT-behandling. Han vill veta vilken diagnos han har samt varför han fått denna behandling. Han vill dessutom få en oberoende utredning om sin minnesförlust. Han önskar få del av sina journaluppgifter.



Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare. Mannen har under aktuell period fått 8 ECT-behandlingar i livräddande syfte och de hade påtagligt god effekt. Han hänvisas att ta kontakt med ansvarig läkare angående sitt önskemål om utredning av minnesstörningar respektive journalutskrift. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1212-05463-42**

##### **Fel administrering läkemedelsbehandling**

En man behandlas och medicineras vid en beroendemottagning. Vid det senaste besöket måste mannen, enligt sjuksköterskan, tugga tabletten i stället som tidigare, lägga den under tungan. Mannen har nu börjat uppleva abstinens. På helgerna åker mannen till en annan mottagning och där läggs tabletten under tungan.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare vid mottagningen. Ett generellt beslut har fattats för substitutionsbehandling inom hela SLL. Riktlinjerna är således inte lokalt utarbetade. Eventuella olägenheter för mannen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1212-05466-52**

##### **Komplikationer efter behandling**

En kvinna råkade ut för komplikationer efter en blindtarmsoperation. Hon vill veta varför?

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare och operatör. Han beklagar det extra lidande som kvinnan fått utstå till följd av den postoperativa blödningen som krävde reoperation. Exakta orsaken till blödningen är svår att fastställa i efterhand. Möjligen innebar delning av sammanväxningar i bukhålan ett ökat drag och belastning på andra vävnader. Postoperativa blödningar och infektioner är de vanligast förekommande komplikationer inom akutkirurgin. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1212-05496-42**

##### **Nekades medicinering, inte lyssnad till**

En man med känd blodsjukdom genomgick operation på ett akutsjukhus. Efter operationen uppkom mycket svår smärta, mannen kände igen smärtan som tecken på blödning. Personalen lyssnade inte och gav ingen extra medicinering eller annan åtgärd. I dag har mannen kvarstående komplikationer.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare. En medicinsk förklaring ges till händelseförloppet. Upplevelsen av att inte bli lyssnad till kommer att lyftas med chefsjuksköterskan. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han inte är nöjd. Mannen har inte återkommit därefter varför ärendet avslutas.

**V1212-05525-42****Brister vid e-recept, läkaren återkommer inte**

En man har synpunkter på behandlande läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkaren besvarar inte hans telefonsamtal och förnyar inte recepten i tid. Mannen har frågat läkaren varför det blir förseningar vid varje förskrivning och får förklarat att läkaren arbetar deltid.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som förklarar att ansvarig läkare arbetar deltid vilket försvårat tillgängligheten. Informationen om att mannen bytt mottagning har lett till brister i bokning för återbesök. Mottagningen har ökad läkarbemanning sedan en tid tillbaka med förhoppning om bättre läkartillgänglighet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han fått ett recept samt fått tid till den nya mottagningen. Ärendet avslutas.

**V1212-05530-53****För lång kötid till operation**

En kvinna klagar på att hon fått vänta för länge på en fotoperation vid ett akutsjukhus. Tre gånger ställdes operationen in och efter det hänvisades kvinnan till vårdgarantikansliet.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell kliniks verksamhetschef framkommer att man beklagar att anmälaren fått sin operationstid uppskjuten vid flera tillfällen. Orsaken har varit att antalet kirurger med kompetens att utföra den typ av operation är begränsad i Stockholm samt att på grund av stort akutinflöde var kliniken tvungen att under en period stryka elektiva operationer. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar sitt ärende avslutat.

**V1212-05556-52****Ersättning för inställt ingrepp**

En kvinna vill veta om hon har rätt att få ersättning för ett avancerat ingrepp som ställdes in med kort varsel.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen.

**V1212-05570-52****Bristande bemötande**

En mamma till en vuxen yngre man klagar över bristande bemötande och lång väntan på en akutmottagning. När de kom till akuten var det mycket lugnt och få patienter. Mor och son reagerar på en otrevlig och nonchalant attityd som de möttes av från en sjuksköterska. De hade sökt sig till akuten då de på hemmaplan har svårt att komma i kontakt med en husläkare då det är svårt att lista sig för en husläkare på hemorten. Mamman upplever att de blev offer för en kamp om prestige.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdenhetschef som beklagar att de upplevt bemötandet som negativt. Han kommer att tala med berörd sjuksköterska. Utifrån prioriteringsrutiner och riktlinjer verkar sjuksköterskan ha handlat korrekt och hon

förmedlade kontakt med närbelägen vårdcentral. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1301-00006-54**

##### **Synpunkter på medicinering samt journalföring**

En äldre kvinna har synpunkter på förskrivna medicinering som hon fick biverkningar av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. I övrigt är framställan oklar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som läst igenom kvinnans journal. Hon har haft kontakt med psykiatrin sedan mitten av 70-talet och vårdats ineliggande flera gånger samt haft regelbunden kontakt med öppenvården. Hennes beskrivelse och uppgifter i hennes journal skiljer sig i stora delar åt. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

#### **V1301-00014-57**

##### **Svåra komplikationer efter höftoperation**

En kvinna genomgick en höftledsoperation i specialistvård. Efter operationen uppstod en så stor benlängdsskillnad att kvinnan fick stora besvär att gå, hon fick ont i höften och i ryggen. Hon är missnöjd med operationen eftersom den förorsakade henne så stora besvär. Hon menade att läkaren inte informerade innan operationen om de komplikationer som kunde uppstå.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och ortoped. Viss möjlighet till förbättring finns för kvinnans besvär då muskler och rörlighet tränats upp så småningom. De menade att det i förväg är ytterst svårt att bedöma om det efter operationen kommer att bli en benlängdsskillnad och att den uppkomna skillnaden till viss del kan förklara kvinnans ryggbesvär. Anmälaren är inte helt nöjd med yttrandet, men avstår ytterligare genmäle. Ärendet avslutas.

#### **V1301-00053-42**

##### **Fel diagnos, läkemedelsbiverkningar**

En kvinna vårdades och medicinerades av husläkaren för högt blodtryck under flera år. Kvinnan mätte aldrig väl av behandlingen och hade yrsel och utslag över hela kroppen under flera år. Hon sökte därför vård på en annan mottagning. Nu gjordes en heldygnsmätning av blodtrycket som visade normala värden och samtliga symtom bedömdes vara biverkningar. I dag är kvinnan medicinfri.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att kvinnan upplevt biverkningar under många år. Enligt journalanteckningar förelåg ett högt blodtryck. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon önskar ärendet avslutat.

#### **V1301-00056-42**

##### **Lång väntan på läkemedelsbehandling**

En cancersjuk kvinna vårdades på en onkologisk klinik och fick cytostatika på dagavdelningen. Vid de senaste vårdtillfällena hade medicinen inte kommit till avdelningen i tid. Förklaringen var att medicinen numera transporterades till

sjukhuset inför varje behandling. I samband med denna nyordning innebar det att kvinnan fick vänta i flera timmar på behandlingen. Ingen mat serverades.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och chefläkaren som tackar för synpunkterna. Händelsen beklagas djupt och den nya apoteksupphandlingen har drabbat patienter negativt med oacceptabelt långa väntetider. Verksamheten har agerat kraftfullt vilket inneburit att situationen normaliserats. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00057-42**

#### **Brister vid läkemedelsförskrivning**

En kvinna vårdades av hemsjukvården vid en vårdcentral. I samband med behandling av urinvägsinfektion uppkom fördröjd behandling med antibiotika. Anhöriga engagerade sig och kontaktade apoteket och hämtade även ut medicinen som fanns på apoteket sedan några dagar tillbaka. Förklaringen från vården var att det var slut på närmsta apotek.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt medicinskt ansvarig läkare. En förklaring till händelsen ges där två dagars försening med antibiotikabehandling inte bedömts orsakat några men. Kvinnan har blivit adekvat behandlad. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00060-28**

#### **Felaktig tandvårdsbehandling**

En kvinna som haft mycket problem med sina tänder och har sedan ett antal år tillbaka varit på behandlingar som blivit mycket kostsamma. Tandläkaren inser nu att han inte kan gå vidare med de ingrepp han tänkt sig och föreslår att hon ska påbörja en ny behandling som troligtvis landar på cirka 100 000 kr, trots att även den behandlingen är osäker.

Åtgärd: PaNf informerar om att svåra bettförhållanden kräver noggrann utredning av specialisttandvården och att det inte alltid går att garantera en fullständig behandling. Det är viktigt att patienten får en tydlig information om behandling/kostnad/risker m.m., ett underlag för att kunna göra ett så bra val som möjligt.

### **V1301-00104-42**

#### **Fel diagnos, medicinerades i onödan**

En kvinna vårdades och medicinerades på en neurologisk klinik på ett akutsjukhus på grund av neurologisk sjukdom. Efter ett halvår fick hon en annan diagnos och medicineringen avslutades. Kvinnan undrar om medicineringen skadade henne och önskar i så fall ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som redogör för medicinska beslut under vården. Kompletterande MR undersökning visade senare att kvinnan inte hade den diagnos hon behandlades för. Förhoppningen är att kvinnan har förståelse för fattade beslut. Anmälaren har tagit del av svaren och

hörts av och framfört att anmälan kommer att göras till patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

**V1301-00126-53****Lång väntan på omhändertagande vid akutmottagning**

En kvinna klagar på bristande omhändertagande, smärtlindring och allmänt bemötande under väntan på att få träffa en läkare på akutmottagningen. Kvinnan har förståelse för att väntetiderna kan vara långa och att hon själv var lågt prioriterad men anser att smärtlindring och ett gott bemötande borde hon fått.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från leg läkare och från verksamhetschef. Den senare har uppfattningen att kvinnan blivit undermåligt omhändertagen. Man borde ha efterfrågat om hennes allmäntillstånd och smärta och hon borde ha fått någon form av smärtlindring. Han kommer att vidareförmedla detta till vårdpersonalen på akutmottagningen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1301-00145-52****Klagomål på vården**

En kvinna har klagomål på vården. Man är bland annat missnöjd med bemötandet.

Åtgärd: Utförligt brev och fullmakt inkommer eventuellt. Ärendet avslutas då inget underskrivet brev inkommit.

**V1301-00156-49****Ambulanspersonalen ville inte transportera**

Kvinnan kände sig mycket sjuk. Ambulans tillkallades. Ambulanspersonalen ville inte transportera henne till akutsjukhus. Ambulanspersonalen åkte iväg och lämnade henne i bostaden. Närstående skjutsade kvinnan till akutsjukhus. Där konstaterades att hon led av allvarlig inflammation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansöverläkare och från narkossjuksköterska som båda beklagar kvinnans upplevelse av ambulanssjukvården. Ansvarig ambulanssjuksköterska hade i enlighet med de medicinska riktlinjerna kontaktat SOS-läkare för rådgivning. Man var överens om att kvinnan kunde stanna kvar i hemmet med rekommendation om läkemedel att behandla diarré med. Hon rekommenderades att söka vårdcentral om besvären kvarstod. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

**V1301-00178-42****Läkemedelsinjektion i handled gav smärtor**

En kvinna med reumatologisk sjukdom fick regelbundet injektioner i lederna vid en reumatologisk klinik. Efter senaste injektionen i handleden uppkom svår smärta. Smärtorna tilltog successivt och sjukhusvård krävdes. Bedömningen var att ett blodkärl punkterats och att smärtorna orsakades av en blödning. Kvinnan har fått handledsskena, rehabilitering hos sjukgymnast och medicineras mot smärtorna.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar händelsen. Trolig orsak bedöms vara en reaktion som kan uppkomma vid den sjukdom kvinnan har och denna läkemedelsbehandling. Det finns beskrivet i litteraturen. Fallet kommer att tas upp i läkargruppen. Lärdomen är att ledinjektioner kanske inte ska ges till denna patientgrupp. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1301-00179-57**

##### **Nekad besökstid hos ortopedkirurg**

En kvinna remitterades till ortopedkirurgisk specialist. Hon nekades besökstid utan att någon anledning angavs. Kvinnan är missnöjd med beslutet eftersom hon har stora besvär från ryggen och ena benet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev de utredningar och behandlingar som kvinnan genomgick sedan 2009. De ryggbesvär kvinnan har bedöms inte vara behandlingsbara med ryggkirurgi vilket meddelats den remitterande läkaren.

Anmälaren är besviken över det negativa beskedet, men är nöjd med det utförliga yttrandet.

#### **V1301-00195-28**

##### **Nekad behandling med öppenvårdsavgift**

En kvinna med svårbehandlad munslemhinnebesvär har tidigare fått behandling på akutsjukhusets käkkirurgi inom öppenvårdsavgift. Nu blir hon nekad fortsatt behandling på akutsjukhuset då de inte utför den behandlingen längre. Hon har därefter kommit i kontakt med en tandläkare som säger att hon inte kan få behandlingen inom öppenvårdsavgift.

Åtgärd: PaNf informerar om att kvinnan kan uppsöka en privat tandläkare eller medicinsk tandvård inom folktandvården och informera om att hon tidigare har fått tandvårdsbehandling inom öppenvårdsavgift. Då är det den tandläkaren som gör en bedömning om en förhandsprövning till landstinget ska ske. För mer information kan hon kontakta akutsjukhuset för att efterhöra varför hon inte längre kan få tandvård inom öppenvårdsavgift, vilket hon tidigare fått. Troligtvis har akutsjukhuset bedömt att behandlingen inte längre inryms inom öppenvårdsavgift. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och återkommer vid behov. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1301-00196-57**

##### **Komplikationer efter fotoperation**

En kvinna fick komplikationer efter en fotoperation och troligtvis måste en omoperation göras. Hon har inte fått bra svar eller förklaringar till det som hänt då hon pratat med ortopedern.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1301-00224-44**  
**Komplikationer efter operation**

En kvinna genomförde en planerad halsoperation. Efter operationen ville hon stanna kvar lite längre på sjukhuset då hon inte mårde bra och skulle vara ensam då hon kom hem. Trots detta skrevs hon ut. Efter några timmar hemma mårde hon så dåligt att hon tog sig till journalsjukhuset för specialiteten och lades in i två dygn för behandling.

Åtgärd: Yttrande gavs av enhetschef, chefsjuksköterska samt specialistläkare. Samma yttrande hade givits Socialstyrelsen. Båda parter gav en noggrann redovisning av de iakttagelser och bedömningar som gjordes under vårdtiden och ansåg att dessa var relevanta. Man hade gått igenom och ändrat i rutiner för kontroll efter draget dränage. Anmälaren har tagit del av yttrandet men därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

**V1301-00228-34**  
**Bemötande av sjuksköterska**

En kvinna blir kränkt av en sjuksköterska i samband med medicinutdelning på en psykiatrisk vårdavdelning. Det framkommer under deras samtal att kvinnan fortfarande har självmordstankar. Sjuksköterskan säger då att det är en synd att ta sitt liv och att kvinnan skulle straffas när hon föds på nytt i ett annat liv. Kvinnan vidtalade avdelningsföreståndaren som bagatelliserade händelsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsjuksköterska som beklagar hur kvinnan upplevde bemötandet. Sjuksköterskans avsikt var att hjälpa inte att skuldbelägga eller åsamka lidande. I samband med händelsen har ansvarig samtalat med sjuksköterskan om att kvinnan inte uppfattade det på det sätt som hon hade menat. Man arbetar kontinuerligt på avdelningen hur man ska upprätthålla och förbättra ett bra bemötande där det även ingår vad och hur man kan prata med patienter för att bygga upp en god relation. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1301-00265-54**  
**Mår sämre efter kontakt med psykiatrin**

En ung kvinna mår sämre efter att hon upplevt mycket krångel i kontakten med en psykiatrisk jour- och öppenvårdsmottagning. Hennes meddelande om att förnya sina recept nådde inte fram och när hon ringde receptionen och bad dem kontakta läkaren hände ingenting. Ibland tog medicinen slut och avbrotten i medicineringen gjorde att hon fick mycket ångest. Vid flera tillfällen åkte hon till bokade besök, men hennes tid fanns inte införd i datasystemet. Vid ett tillfälle hade en kontaktperson blivit sjukskriven utan att mottagningen hade kontaktat henne för att ställa in tiden. När hon på grund av flytt bad mottagningen att remittera henne till en ny mottagning fick hon till slut själv hämta kopia på remissen eftersom mottagningens remiss inte hade kommit fram. Nu är kvinnan tillbaka på mottagningen igen, men känner sig både arg och besviken efter att hennes avtalade tid inte var inskriven. Hon anser att någon som mår dåligt inte ska behöva lägga tid på att ordna logistiken kring sin vård inom psykiatrin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar de svårigheter i kontakten och de missförstånd som tycks ha uppstått gällande bokade besök och annat. Ansvarig har tillsammans med de två behandlarna som kvinnan haft kontakt med diskuterat om hur administration och vårdkontakt och tillgänglighet kan

förbättras. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaren och att ärendet kan avslutas.

### **V1301-00269-28** **Ofullständig tandvård**

En kvinna fick en protes för flera år sedan som hon har haft svårt att använda. Nu vill tandläkaren göra en ny protes trots att hon fortfarande inte har betalat av på den första. Kvinnan har svårt att använda protes och önskar en annan behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Då kvinnan undersöktes nio månader efter det att protesen lämnats ut konstaterades att den fungerade dåligt. Förslaget blev en behandling som innebar urtagskrokar och en ny partialprotes. Eftersom garantitiden inte gått ut för protesen ska den klinik som remitterat kvinnan stå för kostnaderna för partialprotesen och hon för urtagskrokarna. Efter det att anmälaren tagit del av yttrandena har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

### **V1301-00282-42** **Försvunnen journal med information om medicinering**

En kvinna bytte husläkarmottagning och fick en bunt med journalkopior med sig. Kvinnan lämnade fram samtliga handlingar till den nya läkaren. Kvinnan har läkemedelsallergier och ville att den nya läkaren skulle ta del av detta. Vid ett återbesök fanns endast det senaste besöket journalfört och all övrig information om medicineringen var borta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid husläkarmottagningen. Efter genomgång av arkiv inklusive scannade dokument kan inga av nämnda handlingar återfinnas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00288-54** **Önskar komma i kontakt med en läkare**

En far som har nekats att få kontaktuppgifter på sin tvångsvårdade sons läkare vid en rättspsykiatrisk avdelning önskar få hjälp av PaNf.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från överläkare och kurator där det framgår att fadern har kontaktats och erbjödits tid för samtal med dem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

### **V1301-00310-44** **Tillgänglighet på akutmottagning**

En man följde sin demenshandikappade hustru till en akutmottagning där det tog lång tid innan en läkarbedömning kunde göras. Hustrun hade skickats från sitt demensboende då hon hade höftsmärtor efter att ha fallit men även en pågående antibiotikabehandlad infektion med 39 graders feber. På akutmottagningen prioriterades det medicinska och det tog tio timmar innan en läkare ordinerade röntgen av höften som visade fraktur. Efter operationen och väntetiden har trycksår uppstått.



Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt biträdande verksamhetschef. Prioriteringssystemet på akutmottagningen förklarades. Av yttrandet framkommer att det blivit fel i prioriteringen, man skulle ha prioriterat frakturen före febern. Detta beklagades. Makens synpunkter på akutmottagningens brister kommer att framföras till avdelningens omvårdnadsgrupp och till kvalitetsutvecklare. Maken accepterade yttrandet men gav synpunkter att tillföra avslutsskrivelsen till vården. Därmed avslutas ärendet.

### **V1301-00313-42**

#### **Uppföljning av medicinering, ovänligt bemötande**

En kvinna vårdades och medicinerades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplevde sig ovänligt bemött av läkaren. Ingen uppföljning med blodtryck gjordes, vilket borde ha gjorts vid denna medicinering. Hon frågade läkaren om olika läkemedel kunde tas tillsammans men hänvisades då till Google. Hon upplevde vården osäker och valde därför att utebli från besöken. Ingen har hörts av och saknat henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig överläkare som instämmer i att behandlingskontakten varit synnerligen otillfredsställande. Uppföljningen och kommunikationen har inte fungerat bra. Bemötandet och tillitsbristen beklagas. Förutsättning för god behandling är att det finns allians, vilket aldrig skapades. Ett förändringsarbete på kliniken har påbörjats med särskild sköterskemottagning för uppföljning och utvärdering av medicinering. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00324-28**

#### **Komplikation efter käkkirurgisk behandling**

En man fick problem efter en omfattande käkoperation. Han anser att det begåtts ett antal misstag från operatörens sida och som påverkat honom både fysiskt och psykiskt vad gäller brister i uppföljning av läkning och resultat av åtgärd och brister i kompetens i hantering av oönskade komplikationer. Det var inte förrän mannen själv kopplade in andra läkare som operatören började ta besvären på allvar. Den hantering han varit utsatt för kan han inte tolka på annat sätt än att det finns allvarliga brister i organisationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen och hans föräldrar inte är nöjda med vården. Det kvarstår många områden där man kan förbättra sig så att ytterligare patienter inte ska drabbas av liknande besvär. Man ska så långt det är möjligt dels försöka att patient får träffa samma behandlare i de initiala efterförloppet dels förbättra patientkommunikation och vårdprogram/rutiner för behandling av postoperativa infektioner. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1301-00326-42**

#### **Ordinerades smärtlindring, läkemedlet gavs aldrig**

En kvinna med kroniskt smärttillstånd i buken sökte akut vård på ett akutsjukhus då hon fått akut smärta. Läkaren ordinerade intravenös medicinering samt recept på tabletter. Sköterskan satte nål i armen men sedan hände ingenting. Hon fick några

tabletter i en påse, nålen togs bort och hon fick gå hem. Följande natt och veckan därefter var hemsk. Bemötandet upplevdes ovänligt. Kontaktsjuksköterskan på smärtkliniken kunde sedan läsa i journalen att hon fått intravenös smärtlindring, vilket hon aldrig fick.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren, verksamhetschefen samt ansvarig överläkare vid kliniken. Handläggningen och bemötandet beklagas. Alla patienter måste tas på absolut största allvar. Händelsen kommer att tas upp på medarbetar och läkarmöten. Aktuellt PM för smärtlindring och journalföring kommer att gås igenom. Anmälaren har tagit del av svaren och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00343-42**

#### **Inte tillräckligt smärtlindrad, utebliven odling**

En kvinna förlöstes med kejsarsnitt och fick en svår infektion i operationssåret. Läkningstiden var sex månader lång och under hela behandlingstiden upplevde hon smärta. Kvinnan undrar varför hon inte fick tillräcklig smärtlindring av husläkaren.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt övrig personal som varit engagerade i vården. En medicinsk förklaring ges till hur sårläkningsprocessen fortlöper. I det aktuella fallet tillstötte komplikationer med bakterieväxt. Självklart skall patienten vara smärtlindrad. En beklagan framförs över att det inte fungerat i detta fall. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1301-00355-52**

#### **Fel i journalen- önskar second opinion**

En kvinna har synpunkter på journaluppgifter som rör ett vårdtillfälle för några år sedan. Dessutom önskar hon ett intyg.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare och från överläkare. Kvinnan vårdades för 2 och 1/2 år sedan på sjukhus på grund av blödning som behandlades konservativt (opererades inte) enligt beslut från neurokirurg. Läkarintyg oavsett orsak ska skrivas av den som har god kännedom om en patient och som oftast är behandlande läkare. Då kvinnan inte haft någon kontakt med kliniken efter vårdtillfället har läkare där tyvärr ingen möjlighet att skriva intyg till Transportstyrelsen så här långt efteråt. Efter det att yttrandena har översänts har hon informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare. Hon har rekommenderats att begära ut sin journal och gällande intyget hänvisats till husläkare respektive neuroteam i kommunen. Ärendet avslutat.

### **V1301-00356-52**

#### **Ersättningsanspråk**

En man önskar pengarna tillbaka från en akutmottagning då han anser att han inte blivit hjälpt och dessutom blivit illa bemött av en läkare och en sjuksköterska.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen är missnöjd med vården. Det är oacceptabelt med dåligt bemötande och den situation som han beskriver får absolut inte förekomma och därför ska enhetschef kontakta

honom beträffande återbetalning av patientavgiften. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1301-00359-55****Bemötande vid undersökning av knä**

En kvinna uppsökte en akutmottagning på grund av en olycka då hon skadat sitt knä. Kvinnan är mycket missnöjd med både bemötande och bristande behandling vid vårdtillfället. Kvinnan fick träffa en annan läkare som remitterade henne till magnetröntgen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd vårdcentral som djupt beklagar det inträffade. Berörd läkare är mycket erfaren och kompetent med god social förmåga. Ansvarig har haft samtal med läkaren och förklaringen visar sig vara hård stress. MR undersökning genomförs bara om man i klinisk bedömning anser att undersökningen kan leda till en aktiv åtgärd eller utesluta något man misstänkt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

**V1301-00362-49****Får inte ut provsvar**

Anmälaren besökte specialist, lämnade prover, får dock inte ta del av provsvaren, får endast information om att provsvaren är normala. Anmälaren får inte heller kopia på journalen via post, hon måste komma till mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som har kontaktat anmälaren och meddelat att proverna var utan anmärkning. Detta finns angivet i journal som kvinnan hämtat å mottagningen. Det har vid ett par tillfällen hänt att journaler och provsvar som skickats från mottagningen har hamnat i orätta händer då man sänt dem med post. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren lämnat synpunkter på att läkaren inte dokumenterat provsvaren utan hon måste ta kontakt med laboratoriet för att få uppgift om provsvaren via fax, vilket framgår av den kopia som läkaren bifogat yttrandet. Ärendet har enligt överenskommelse med anmälaren översänts till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning där och det har sänts för kännedom till HSF. Ärendet avslutat.

**V1301-00382-52****Nekad besökstid**

En man sökte akuten pga. av svår halsfluss tidigt en söndag morgon. Personalen på akuten vägrade att ta emot mannen och skickade hem honom. Mannen hade svårt att svälja och hade även svårt med andningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef. Tyvärr har akutmottagningen ett stort inflöde av besökare där man blir tvungen att prioritera mellan behov av vårdnivå för den enskilde patienten. I detta fall blev mannen hänvisad till rätt vårdnivå. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret då det visat sig att maken fått uppsöka läkare vid flera tillfällen och att diagnosen visat sig felaktig. Ärendet avslutat enligt överenskommelse med anmälaren.

**V1301-00406-53**  
**Bristande bemötande**

En kvinna som bokat tid för ett cellprov på en barnmorskemottagning upplevde att barnmorskan var stressad, kommunikationen och bemötandet var bristfälligt.

Åtgärd: Yttrande från vården har begärts. I yttrande från verksamhetens chef och behandlande barnmorska konstaterar man att anmälaren inte fått sina förväntningar uppfyllda i samband med besöket och beklagar att hon upplevde besöket så negativt. I yttrandet påpekas att det man känner och upplever som patient är rätt för varje enskild person och behandlande barnmorska beklagar och är ledsen över det inträffade. Anmälaren erbjuds ett enskilt möte om hon så önskar. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att hon fått sina frågor besvarade och avslutar ärendet.

**V1301-00408-44**  
**Bristande bemötande**

En man har blivit oense med en läkare på sin vårdcentral. Den ordinarie läkaren hade inlett en behandling och då denne slutat ansåg den nya läkaren att hon behövde träffa patienten för fortsatt behandling. Anmälaren tyckte att han gjort tillräckligt med besök i den aktuella frågan.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne hade gått igenom ärendet med inblandad personal och avgiften hade återbetalats till patienten. Anmälaren ansåg att verksamhetschefen inte bemött de synpunkter som framförts i skrivelsen. Anmälaren valde att avsluta ärendet då han ansåg att vidare skriftväxling inte skulle tillföra ärendet något nytt i sak. Ärendet avslutas därmed.

**V1301-00457-42**  
**Synpunkter på läkemedelsbehandlingen, biverkningar**

En kvinna sjukhusvårdades vid ett flertal gånger på en psykiatrisk vårdavdelning och ifrågasätter medicineringen som sattes ut och in inom en kort tid. Kvinnan upplevde därför försämring och även självmordstankar. Anmälaren har synpunkter på omvårdnaden då hon ramlade på golvet på avdelningen men ingen personal noterade detta. Medpatienten på salen larmade personalen.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen och medicinskt ansvarig läkare. Händelsen är djupt beklaglig gällande bemötandet och upplevelsen av att behandlingen inte fungerat. Anmälaren erbjuds ett möte där händelsen kan gås igenom i lugn och ro. Anmälaren har tagit del av svaret och accepterat mötet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit därefter.

**V1301-00487-52****Bristande bemötande med mera**

En närstående till en cancersjuk man skriver till PaNf. Skrivelsen handlar om brister i bemötande, brister i omvårdnad och lidandeminimering samt obefintligt vårdplan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på berörd klinik som lämnat sina förklaringar till de synpunkter och händelser som anmälaren tagit upp. Han beklagar att diagnosen av kotmetastaser blivit fördröjd. Man har lagt ner stora resurser för att få utredningen så noggrann som möjligt för att ge bästa möjliga vård till mannen. Många synpunkter i anmälares skrivelse förtjänar en intern debatt på enheten. Det pågår sedan årsskiftet en längre planerad särskild utbildning och ett projekt rörande palliativ medicin (med läkare och sjuksköterskor) för förbättrad vård och omhändertagande av dessa patienter framöver. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

**V1301-00504-42****Felmedicinerad, felinformerad**

En man sökte akut vård på ett akutsjukhus på grund av svår smärta i en handled. Symtomen bedömdes vara gikt och han förskrevs kortison. Mannen medicinerade sedan tidigare med flera andra läkemedel och i FASS kunde mannen läsa att den nya medicinen inte skall användas i kombination med hans övriga läkemedel. Varför läste inte doktorn i läkemedelslistan innan förskrivning? Han fick information om att kontroller blodvärdet för en annan medicin då det kunde inverka på effekten, detta var fel visade det sig.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen där felförskrivningen och handläggningen beklagas. Händelsen har uppmärksammats på läkarmöten för att undvika upprepning. Mannen har tagit del av skrivelsen och framfört att anmälan kommer att göras till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

**V1301-00508-44****Uppskjuten behandling**

En kvinna skickades med remiss från ett vårdboende för att få sin PEG-sond åtgärdad på ett akutsjukhus. Hon skickades tillbaka till boendet utan åtgärd vid det första besöket på akuten. Dagen efter då hon återkom inleddes en lång väntan utan åtgärd för att slutligen placeras på en avdelning. Den tredje dagen hände det ingenting utan först efter midnatt gjordes det nödvändiga ingreppet och kvinnan fick återgå till vårdboendet.

Åtgärd: Yttranden gavs av ansvarig läkare samt verksamhetschef på vårdområde akut. Verksamhetschefen redogjorde för de olika moment som föregått det slutliga ingreppet och beklagade att handläggningstiden blivit lång. Sjukhuset arbetade för att förbättra flödet mellan akutmottagningen och vårdavdelningarna. Läkaren svarade för den aktiva insats han gjorde för patienten då han som jour utförde det nödvändiga ingreppet. Smärtstillande var givet och det avbrott som skedde berodde på att sjuksköterskan behövde hämta ett nödvändigt instrument. Anmälaren har inte avhört inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

**V1301-00510-49**  
**Komplikationer efter operation**

Anmälaren anser att hon låg på operationsbordet på ett felaktigt sätt vilket medförde bestående skador och lidande.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon informerats om att yttrande dröjer. Kvinnan har därefter ansett att ärendet kan avslutas utan att yttrande inhämtas då hon är nöjd med att man tagit del av hennes skrivelse på sjukhuset. Ärendet avslutat.

**V1301-00536-52**  
**Fel diagnos med mera**

En kvinna vill anmäla att en röntgenläkare missat inflammationer i hennes buk. Dessutom har kvinnan synpunkter på röntgenpersonalen som hånade en sjuksköterska som hade svårt med att sätta en infart i stället för att hjälpa till.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från klinikchef. Vid första röntgenundersökningen besvarade jourhavande röntgenläkare de frågeställningar som var angivna i remissen. Först i samband med rutinmässig dubbelgranskning beskrevs fynden som pekade på att det förelåg trängsel i en av de sammankopplingar av två tarmsegment som skapats i samband med operation. Några tecken på inflammation förelåg ej. Vid undersökning en vecka senare sågs en liknande bild med skillnaden att tunntarmen vidgats ytterligare och det hade tillkommit en liten mängd vätska i buken som kunde vara tecken på infektion. Angående personalens uppförande är ansvarig både förvånad och upprörd och det är något som inte kan ursäktas. Han tackar för att kvinnan gjort honom uppmärksam på problemet så att han kan rätta till det. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren och att hon önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

**V1301-00538-28**  
**Ofullständig undersökning**

En man har gått på samma tandvårdsmottagning i flera år, men som nu bytt till annan ägare. Mannen fick i samma veva en ny tandläkare som fann 15 hål plus att det behövde göras en ny tandkrona, som kostade 5 000 kronor. Under tidigare år har han bara haft enstaka hål och han undrar om den första tandläkaren har underdiagnostiserat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som inte har möjlighet att kommentera den vård som utförts av annan vårdgivare. Då mannen undersöktes första gången på enheten diagnostiserades att 7 tänder var kariesade och behövde lagas samt att det fanns ett flertal tänder med tappade fyllningar. Vid kompletterande undersökning med röntgen två månader senare diagnostiserades ytterligare 12 kariesangrepp. Tänderna lagades efter terapidiskussion med mannen. När han undersöktes tio månader senare registrerades 4 kariesade tänder och en bristande munhygien som lett till bakteriebeläggningar på tänderna. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1301-00539-42****Brister vid recept, dostjänst, ingen information**

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har förvaltare. Behandlingsansvarig läkare skall enligt överenskommelse kontakta förvaltaren eller skicka kallelse vid tidsbokning eller medicin justering. Detta har missats flera gånger och mannen har därför blivit utan medicinering i flera månader. Mannen har dostjänst och handläggningen vid denna förskrivning fungerar inte, även fel i doseringen har skett flera gånger.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att då mannen inte utfört blodprovskontroller så förskrivs heller inga mediciner, helt i linje med Läkemedelsverkets föreskrifter. Mannen förväntas hämta mediciner på mottagningen enligt överenskommelse, ingen kallelse skickas. Kallelser för läkarbesök skickas till uppgiven adress. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1301-00541-49****Bristfälligt intyg, bristfällig undersökning**

Anmälaren råkade ut för olycka. Hon sökte sig till vårdcentralen. Intyget som läkaren upprättade var bristfälligt, även undersökningen var bristfällig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinsk chef på berörd enhet som förstår att kvinnan anser att hon har en ny skada eftersom hon nu har ryggvärk på annan sida än tidigare. Försäkringsbolagen kan dock inte hålla med om detta då de ser att hon haft kronisk värk i ländryggen sedan massor av år och således har en svaghet i detta område. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1301-00566-52****Fick diagnos utan undersökning**

En man får ett cancerbesked utan att läkaren gör en undersökning. Prover togs på ett annat ställe och skickades för analys. Sex veckor senare får mannen besked att han inte hade cancer. Han anser att läkaren stulit sex veckor av hans liv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Vid besöket förklarade han allt om vad PSA-undersökningen innebar och att mannens värden visade misstanke om prostatacancer, inte att han hade det. Mannen informerades varför han skulle komma för biopsi för att bekräfta eller utesluta misstanke på cancer. Resultatet av biopsin visade inga tecken på cancer men läkaren förklarade att man måste kontrollera PSA-värde vidare i framtiden. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaret - ord står emot ord. Han hoppas att läkaren tagit till sig hans synpunkter och uttrycker sig mer försiktigt i framtiden. Ärendet avslutat.

**V1301-00568-52****Fel diagnos**

En kvinna vände sig till en vårdcentral då hon upptäckt en knöl i bröstet. Läkaren som undersökte henne sa att hon inte behövde oro sig men skrev för säkerhets skull en remiss till en bröstmottagning. Väl där konstaterades att kvinnan trots allt hade

bröstcancer. Kvinnan är upprörd över att den förste läkare försökte invagga henne i falskt lugn och hon undrar över hur det hade gått om hon inte uppsökt bröstmottagningen och i stället väntat till nästa bröstscreening.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att kvinnan känt sig illa bemött. Hans uttalande baserades på att förändringen funnits under kort tid, den var välavgränsad och det fanns inte någon indragning av huden. För att kvinnan skulle få snabb bedömning fick hon remiss i handen för att själv kontakta Bröstmottagning. Läkaren tar till sig kritiken och den kommer att påverka hans sätt att bemöta patienter framöver. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1301-00574-28**

#### **Nekad landstingsfinansierad tandreglering**

Föräldrar vill överklaga de beslut som urvalstandläkaren bedömt att deras dotter inte kommer att beviljas landstingsfinansierad tandreglering. De anser att dottern som ligger på gränsen mellan vårdbehovsindex 2 och 3, borde ha fått en 3 då det hade beviljats landstingsfinansierad tandreglering. Istället har dottern blivit erbjuden en bettskena som skulle avhjälpa besvären. De ifrågasätter att det fått information om att beslutet inte kan överklagas.

Åtgärd: PaNf informerar om att Stockholms läns landsting tillämpar sedan många år tillbaks rutinen att barn och ungdomar med störst vårdbehov prioriteras för erbjudande om tandregleringsvård på landstingets bekostnad. För att avgöra vårdbehovet används Socialstyrelsens så kallade vårdbehovsindex. Detta index är indelat i fem nivåer, där nivå 0 utgör det "perfekta bettet" och nivå 4 grava bettstörningar. I indexet värderas såväl subjektivt som objektivt vårdbehov. Som riktmärke kan sägas att barn som omfattas av index 3 och 4 erbjuds vård på landstingets bekostnad. Andelen barn och ungdomar som omfattas av detta erbjudande utgör cirka 25 procent av en genomsnittligt årskull. I detta fall har urvalstandläkare bedömt att behandlingsbehovet inte omfattas av ett erbjudande om vård på landstingets bekostnad. Det innebär att om behandlingsbehov föreligger så kan patienten få tandreglering, men däremot bekosta den själv. Att det föreligger ett behandlingsbehov är inte detsamma som att erbjudas tandregleringsvård på landstingets bekostnad. Det går inte att överklaga urvalsspecialistens bedömning till högre instans. Tandreglering räknas som sjukvård.

### **V1301-00575-49**

#### **Bemötande på vårdcentral**

Anmälaren besökte vårdcentralen, hade bokat tid hos läkare. Efter en tids väntan blev han av receptionen ombedd att knacka på hos läkaren. Läkaren var otrevlig och avvisade anmälaren. Anmälaren kände sig diskriminerad på etnisk grund.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som bestrider mannens beskrivning av händelsen. Han klev in till läkare efter att ha knackat skarp på dörren och uttryckte att han inte skulle behöva vänta, hade väntat 11 minuter. Läkaren upplyste att han var dagjour och var tvungen att ta hand om akuta patienter. Han bad mannen vänta två minuter till då han behövde skriva klar en remiss för akut röntgen. Mannen fortsatte att kritisera situationen i provocerande ordalag och med aggressiv framtoning. Orsaken till besöket var akut ryggskott men läkarens kliniska bedömning av mannens sätt att helt obehindrat promenera i korridoren gjorde att han erbjöd honom att avboka besöket och gå till receptionen och få pengarna



tillbaka. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1302-00592-42**

#### **Brister vid förskrivning med dostjänst**

En kvinna vårdas och medicineras vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och får medicinerna fördelade med dostjänst. I samband med resa till annan ort skulle dosrullen skickas till det apotek där hon vistades. När kvinnan uppsökte apoteket så fanns ingen dosrulle. Läkaren hade missat att vidarebefordra beställningen och kvinnan blev utan mediciner.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att beställningen till dostjänst var gjord och att det är beklagligt att det inte fungerade och att kvinnan blev utan medicinering. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter hörts av och önskar ärendet handlagt vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

### **V1302-00613-57**

#### **Otrevligt bemött av ambulanspersonal**

En man fick andningsbesvär och kontaktade ambulans. Den dröjde väldigt länge och när den anlände blev han illa bemött och illa behandlad av ambulanspersonalen då han inte ville följa med till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkaren. Han har tillsammans med personal i ambulansen gått igenom händelseförloppet och läst dokumentation i journal. Då anmälaren blev utåtagerande och orolig kontaktade ambulanspersonalen det mobila psykiatriska teamet vilket innebar att mannen inte åkte med ambulansen, men fick ett medicinskt omhändertagande för sin krisreaktion. De beklagade att mannen upplevt ett negativt bemötande då personalen försökt möta mannens behov på bästa sätt. Anmälaren är inte helt nöjd med yttrandet då han menade att personalen blev mer hårdhänta än vad som krävdes, men avstår från genmäle. Ärendet avslutas.

### **V1302-00632-34**

#### **Bemötande från mentalskötare**

En kvinna som vårdats på en psykiatrisk avdelning fick ovälkommet besök i duschen av en manlig mentalskötare. Kvinnan hade inga restriktioner och personalen hade inte som rutin att kontrollera vid den tidpunkten. Mentalskötaren öppnade badrumsdörren utan att knacka, bad om ursäkt och gick ut. När kvinnan klädde på sig kom han in igen. Hon tyckte att det kändes obehagligt och kände sig kränkt av skötarens opåkallade intrång.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska. Det som hänt är olyckligt. Man har speciella rutiner för "tillsyn" av patienter enligt läkares ordination. Dessa rutiner gällde inte kvinnan. Det som inträffade var att vårdaren gick in i fel rum. Vårdaren hade anmält sig själv till ansvarig samma dag som misstaget skett. Den allmänna regeln är att personal ska knacka på dörren och vänta tills patienten öppnar. Bara om personal bedömer att det finns någon risk för patientens säkerhet får de öppna dörren själva. Detta har ånyo påpekats för personalen. Ansvarig har per telefon diskuterat händelsen med kvinnan och personligen bett om ursäkt. Efter

det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är mycket nöjd med att hennes upplevelse tagits på allvar och att hon fått ett respektfullt svar från ledningen. Ärendet avslutat.

### **V1302-00647-52** **Ofullständig behandling**

En anhörig anmäler en husläkare för ofullständig behandling vilket ledde till att en man utsattes för onödigt lidande. Mannen led av cancer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef som ringt och informerat att tid bokats till dagen därpå för information till mannen om fynd vid ultraljudsundersökning. Vidare utredning måste ske omedelbart och ytterligare prover togs och remiss för röntgen skickades. När svar kom togs kontakt med onkologkonsult, som rekommenderade ytterligare undersökningar, remisser för detta skrevs. När svar på dessa undersökningar kom meddelades mannen och hans hustru om resultaten och därefter blev mannen omhändertagen på sjukhus för vidare åtgärder. Tiden från det att fynden vid ultraljudsundersökningen meddelats mannen till dess han blev omhändertagen på sjukhus var en månad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

### **V1302-00666-53** **Komplikationer efter förlossning**

En kvinna har efter en förlossning för nio månader sedan fortfarande besvär från underlivet. Kvinnan har nu flera frågor hon önskar besvarade av vården som handlar om varför hon fortfarande har besvär, vad hände under förlossningen, varför klippte man inte utan lät henne spricka. Varför forserades förlossningen i slutet, för ingen informerade kvinnan om att barnet mådde dåligt. Hon undrar varför hon inte informerades om de skador som uppstod under förlossningen. Kvinnan känner stor oro för att föda barn igen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och överläkare. Kvinnan hade ett normalt öppningsskede men det uppstod en del bristningar. Läkare tillkallades för bedömning och suturerade delvis bristningen och barnmorska slutförde sutureringen. Oftast blir det mindre besvär efteråt av bristningar än vid klipp varför klipp om möjligt undvikes. Kvinnan är välkommen till berörd läkare och vid behov ordnar man uppföljning hos chefbarnmorska om hon så önskar. Ärendet är anmält till LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

### **V1302-00682-54** **Tvångsvårdades trots frivillig inställelse**

En man tvångsvårdades enligt ett LPT-beslut trots att han inställde sig frivilligt. Mannen blev vräkt samtidigt och har fått ekonomiska problem i samband med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. Rimliga ansträngningar har gjorts för att ge mannen möjlighet att hämta för honom betydelsefull egendom i lägenheten. Kliniken kan inte avskrika kostnaderna för nödvändig vård, inte heller att ikläda sig ansvaret för mannens skulder. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

**V1302-00706-54****Nekad besök vid psykiatrisk jourmottagning**

En kvinna som var i akut behov av psykiatrisk vård för sina självmordstankar nekades besök vid en psykiatrisk jourmottagning på grund av att det var fullbokat. När hon ringde mottagningen på nytt hänvisades hon till en annan psykiatrisk akutmottagning.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att hon skickat samma skrivelse till ansvariga chefer inom psykiatrin. Hon önskar återkomma senare med besked om hon önskar att PaNf ska inhämta yttrande. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1302-00764-28****Komplikationer efter tandlagning**

En kvinna skulle få en tandlagning omgjord, men när tandläkaren påbörjade behandlingen informerades hon om att tanden behövde rotbehandlas. När rotbehandlingen skulle utföras fick hon information om att inflammationen var så stor att tanden behövde tas bort. Nu måste kvinnan betala cirka 7 000 kronor för en tandbro.

Åtgärd: Anmälaren har via telefon meddelat att hon nu varit hos tandläkaren som valt att göra ett något modifierat ingrepp. Ärendet avslutat utan vidare åtgärd.

**V1302-00770-58****Brister i journalföring**

En kvinna framför synpunkter på att läkare på ett sjukhus skrivit felaktigheter i patientjournalen. Kvinnan sökte vård på grund av en sårskada, läkaren har skrivit i patientjournalen att kvinnan har en personlighetsstörning samt att hon har psykiska besvär. Detta stämmer inte enligt anmälaren och hon ifrågasätter vad detta har i med hennes vård av sårskadan att göra.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på ortopedkliniken som beklagar patientens upplevelse och informerar om möjlighet att vända sig till chefläkare på sjukhuset eller Socialstyrelsen gällande rättelser/förstöring av patientjournal. Av yttrandet framgår även att hänvisningar till patientens psykiatriska status finns på flera kliniker, och att det vid självska debeteende ingår i ortopedens uppgift att bedöma psykiatrisk status och suicidrisk. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1302-00783-52****Ofullständig behandling**

En man sökte vårdcentralen vid fyra tillfällen på grund av att han på en utlandsresa råkat ut för en parasit. Mannen tycker det är märkligt att vårdcentralen inte remitterade honom till en infektionsklinik. Mannen har nu på eget bevåg sökt och fått hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Läkarna på enheten som träffat mannen har handlat adekvat och i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. I Syd- och Mellanamerika finns aktuell fluga som via mygg får sina ägg inplanterade i huden på både djur och människor. Ägget utvecklas under loppet av ett par månader till en larv som sedan tar sig upp genom huden och utvecklas vidare till en fluga. En Sydamerikansk läkare skulle troligen känna igen symtomen relativt snabbt. Att remittera liknande ärenden direkt till infektionsklinik är inte möjligt då 99 % av det som bedöms som ofarliga insektsbett på enheten är sådana som inte ska remitteras för bedömning av infektionsspecialist. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ytterligare handläggning troligen inte kommer att tillföra något nytt varför ärendet kan avslutas.

### **V1302-00788-49**

#### **Från specialistvård hänvisad till primärvård**

Anmälaren har under en längre tid haft vårdkontakt med specialistenheten för ME/CFS, kroniskt trötthetssyndrom. Denna vårdkontakt har fungerat väl. Innan denna kontakt etablerades hade anmälaren kontakt med primärvården vars kompetens inte var tillräcklig för denna sjukdom och tiden fram till det att kontakten med specialistenheten etablerades var för anmälaren plågsam och frustrerande. Nu är anmälaren utskriven från specialistenheten och är åter hänvisad till primärvården. Anmälaren skriver om detta till politiker inom SLL och skickar kopia för kännedom till PaN. Anmälaren är införstådd med att specialistenhetens uppdrag nu har begränsats och att det är i enlighet med detta beslut som hon hänvisas åter till primärvården. Anmälaren uppmanar politiker att utöka specialistenhetens uppdrag.

Åtgärd: PaNf har sökt kontakt med anmälaren för att informera att ärendet avslutas i befintligt skick då ärendet riktar sig till politiker och att anmälaren är välkommen tillbaka med synpunkter och klagomål på vården. Anmälaren har meddelat att vidare kontakt kan upprättas längre fram i tiden. Ärendet avslutas.

### **V1302-00795-54**

#### **Missnöjd med psykiatrisk vård**

En självmordsbenägen man har synpunkter på flera vårdgivare samt socialtjänsten. Han anser bland annat att han nekats vård vid en psykiatrisk jour- och öppenvårdsmottagning och fått klara sig enbart med medicinering som han fått biverkningar av. Han är trött på livet och har synpunkter på att ingen bryr sig om honom.

Åtgärd: Ärendet har översänts från Socialstyrelsen. Mannen har informerats både per telefon och via brev om att ta kontakt med handläggare för att diskutera hur PaNf kan hjälpa honom. Då han senare inte avhörtts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1302-00806-57**

#### **Nekad ambulanstransport**

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin sons räkning. Sonen fick mycket kraftiga buksmärter och mannens sambo ringde SOS Alarm. De ville inte sända någon ambulans utan rekommenderade smärtstillande. Mannen fick hjälp av en vän att ta sig till akuten där det konstaterades att han hade bukspottskörtelsinflammation och fick stanna på sjukhuset några dagar för behandling.

Åtgärd: Yttrande inkom från gruppchef. Hon lyssnade igenom samtalet som inkom till SOS Alarm vid det aktuella tillfället. Anmälaren beskrev buksmärta, men inte några andra symtom och accepterade att prova smärtlindrande läkemedel. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1302-00808-49** **Gav fel diagnos**

Enligt anmälaren gav läkaren fel diagnos, missade att anmälaren led av reumatism.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hudläkare på berörd enhet. Anläggningen och uppdrag är anpassade och dimensionerade för att praktiskt behandla patienter med kända huddiagnoser. Tillgången till läkare är mycket begränsad och därför finns inte resurser till att utföra extensiva utredningar av olika tillstånd. Oklara fall hänvisas i första hand till vårdcentral för en första utredning och bedömning. Kvinnan har erbjudits behandling i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet av sin hudsjukdom. Gällande hennes övriga besvär har hon hänvisats till sin vårdcentral. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

#### **V1302-00826-44** **Bristande behandling**

En kvinna har synpunkter på bristande övervakning då hon åkt till sjukhus med hjärtproblem, hon tyckte att vården inte tog hennes besvär på allvar. Hon anser även att hon skickades hem för tidigt. Under vårdtiden försvann hennes skor.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef vid medicinkliniken samt biträdande vårdenhetschef på akutmottagningen. Man redogjorde för de bedömningar och den behandling som givits och beklagade att anmälaren inte känt sig tagen på allvar. Anmälarens synpunkter på bemötandet skulle tas upp vid personalmöte. Anmälaren var nöjd med yttrandet och ärendet avslutas.

#### **V1302-00832-42** **Brister vid medicineringen**

En kvinna behandlades med propp förebyggande medicin och uppfattade att husläkarens miss att kontrollera blodvärdet och justering av medicineringen orsakade infektion i en stortå. Behandlingen mot infektionen misslyckades och hon fick multiresistent bakterie och senare amputerades ett underben.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som inte kan se sambandet mellan ett högt blodvärde och senare amputation av ett underben. En beklagan framförs. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon önskar avsluta ärendet.

#### **V1302-00835-57** **Bristande id-kontroll i samband med provtagning**

En ung man kallades per brev för provtagning, men mamman trodde proverna gällde henne. Mamman gick på blodprovstagningen och hennes provsvar

registrerades i sonens journal. Detta var möjligt eftersom ingen id-kontroll gjordes i samband med provtagningen. Då mannen blev kallad till läkarbesök gick både han och mamman till sjukhuset och redde ut det hela. Mannen blev sen kallad till ny provtagning - ingen id-kontroll gjordes då heller.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som såg allvarligt på och beklagade det inträffade. Hon informerade om att provtagaren var identifierad och att denna brustit mot de gällande rutiner som laboratoriet har vid all provtagning. De har haft ett samtal om det inträffade. Anmälaren har inte inkommit med något genmäle och ärendet avslutas.

### **V1302-00842-53** **Misslyckad operation**

En man opererades på en specialistklinik. Av misstag skars en artär av istället för en sädesledare. Mannen har haft kontakt med verksamhetens chef men har flera återstående frågor angående misstaget och eventuella följder.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från specialistläkare på berörd enhet som ser det inträffade som mycket beklagligt och har förståelse för att det skapat många frågor, oro och lidande. För att fortsättningsvis ge mannen bästa möjliga omhändertagande har han remitterats för second opinion till sjukhus och till specialistklinik på annat sjukhus. Uppföljning är planerad till hösten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Mannen har för avsikt att göra anmälan till LÖF. Ärendet avslutat.

### **V1302-00876-42** **Förskrevs dubbla recept, ingen information**

En kvinna sjukhusvårdades på en medicinklinik och förskrevs vid hemgång dubbla recept av flera läkemedel och undrar vad som hänt om hon tagit dessa. En medicin var mot hjärtsvikt och den andra proppförebyggande. Ingen information gavs. Kvinnan anser att det är viktigt att tänka på miljön och hade därför önskat en mindre ask läkemedel då hon inte tålde dessa preparat.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen som förklarar att anmälaren, enligt journalen, fått både skriftlig och muntlig information om båda läkemedlen. Under vårdtiden tålde kvinnan behandlingen väl. Om tekniska problem uppkommit vid förskrivning av e-recept kan det inte ses i efterhand. Läkarna påminns om att förskriva provförpackningar vid nyförskrivning. Anmälaren är välkommen att höra av sig om ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1302-00877-52** **Läkemedel saknas**

En anmälare har legat inne för vård på ett sjukhus. När personen skrevs in på sjukhuset lämnade vederbörande in medicin. Vid utskrivningen saknades ett helt paket med sömntabletter. Anmälaren skulle även fortsättningsvis ta dessa tabletter för att kunna somna och är dessutom övertygad om att tablettorna överlämnats till sjukhusets personal.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet finns registrerat hos förvaltningen och att det kommer till vårdens kännedom. Ärendet avslutas

#### **V1302-00892-44** **Bristande behandling**

En man opererades för en tumör i njuren. Endast delar av njuren togs bort. Cancern har nu spritt sig till lungorna och mannen får behandling på annat sjukhus. Han anser att man borde ha opererat bort hela njuren på en gång.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefläkare, verksamhetschef samt överläkare vid urologkliniken. Efter noggrann utredning och diskussioner i den multidisciplinära terapikonferensgruppen utifrån patientens förutsättningar beslutades om den behandling som sedan utfördes. Man bedömde att patientens fysiska status skulle påverkas negativt av ett större ingrepp. Anmälare är nöjd med det yttrande som givits och avslutar ärendet vid nämnden.

#### **V1302-00901-58** **Brister i utredning och behandling**

En man framför synpunkter på brister i utredning och behandling på en vårdcentral. Mannen sökte vård på grund av ett rodnat fästingbett, han fick rådet av husläkaren att hålla koll på det hela men ingen provtagning gjordes och mannen fick ingen behandling. Mannen har efter detta drabbats av komplikationer i form av ansiktsförlamning och hjärtbesvär, detta på grund av den icke behandlade borreliainfektionen enligt läkare på ett sjukhus. Anmälaren ifrågasätter handläggningen på vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt patientens husläkare på vårdcentralen som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att det inte finns någon journalanteckning eller bokning där patienten sökt för en hudrodnad. Patientens husläkare har gått igenom de kontakter som patienten haft under år 2010 och har inte hittat någon kontakt som gäller hudbesvär. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1302-00922-42** **Komplikationer efter operation**

En man genomgick operation i en tå och fick komplikation med infektion något dygn senare. Skrivelsen är för kännedom till förvaltningen. Händelsen är anmäld till patientförsäkringen LÖF.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

#### **V1302-00923-49** **Försökte boka av ett läkarbesök**

En kvinna försökte flera gånger boka av ett läkarbesök på en specialistklinik. Hon lämnade ett meddelande i telefonsvararen men senare framkom det att det inte gick att lämna meddelande. Nu kräver mottagningen henne på avgiften. Receptionisten var otrevlig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd klinik. De utskrifter som kvinnan har styrker att hon ringt före eller efter den telefontid som mottagningen har. Telefonsvararen uppger att det inte går att lämna meddelanden på den och detta upprepas tre gånger. Fredagar är mottagningen stängd vilket också meddelas på telefonsvararen. Mottagningen har rätt att begära ersättning för uteblivet besök om tiden understiger fyra timmar. Ansvarig anser att tillgängligheten är mycket god då han oftast är tillgänglig sju dagar i veckan för sina patienter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte anser att läkaren tagit hennes anmälan på allvar eftersom han skriver att han är tillgänglig sju dagar i veckan. Ärendet avslutat.

#### **V1302-00925-42** **Når inte läkaren, utan medicin**

En man vårdas och medicineras vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har vid flera tillfällen blivit utan läkemedel då dessa tagit slut. Mannen har ringt receptionisten samt sökt på mina vårdkontakter.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

#### **V1302-00944-44** **Bristande omvårdnad och behandling**

En dotter skriver för sin mamma som bott en period på ett korttidsboende. Mamman föll och man ändrade i hennes medicinering utan att informera.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef på det kommunala boendet. Den boende hade registrerats enligt rutinen Senior Alert vid ankomsten. Särskild vikt hade lagts vid fallrisken och dygnet-runt-larm installerades. Då kvinnan föll dokumenterades detta enligt händelsehanteringsrutinen och bearbetades i kvalitetsgruppen. Vid utskrivningen överfördes information till vårdcentralen och primärvårdsrehabiliteringen. Boendet noterade att kommunikationen till anhöriga angående läkarfrågorna hade kunnat påverkas mer aktivt och en ny rutin för skriftlig information till boende inför hemskrivning är under utformning. Familjen är nöjd med det yttrande som givits och avslutar ärendet.

#### **V1302-00949-57** **Felaktiga provsvar införda i journal**

En man blev kallad till provtagning, men hans mamma gick istället. Hennes värden blev införda i mannens journal på en mottagning på akutsjukhus. Han är nu orolig för att resultatet från provtagningen ska stå kvar i journalen och orsaka missförstånd vid framtida läkarbesök. Han önskar att noteringen tas bort ur journalen.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkare som informerade om att mannens värden nu är raderade ur journalen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1302-00955-57**



## **Fick ingen information om provsvar**

En kvinna opererade bort ett födelsemärke på benet. Provsvaret visade malignt melanom. Vid ett senare tillfälle togs andra hudförändringar bort och kvinnan hörde ingenting från vårdcentralen. När hon kontaktade läkaren sa han att de aldrig hörde av sig om proverna var normala. Men kvinnan menade att läkaren borde förstått att hon var extra orolig eftersom hon haft födelsemärken som varit elakartade tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagade att anmälaren inte kände sig omhändertagen på ett bra sätt. Hon informerade om att patientansvarig läkare brutit mot gällande rutiner på enheten. Återföring ska alltid ges per telefon eller i brev. Hon avsåg att ta upp ärendet i oidentifierad form på personalmöte. Anmälaren har fått kontakt med annan läkare och är nöjd med svaret, ärendet avslutas.

## **V1302-00969-53**

### **Ifrågasätter läkares bemötande**

En kvinna ifrågasätter en läkares bemötande. Den jargong som läkaren hade mot henne som patient tycker hon inte stämmer med hur verksamheten marknadsför sig och vad hon tycker är ett respektfullt patientbemötande.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från behandlande specialistläkare framkommer att läkaren beklagar att anmälaren upplevt bemötandet och informationen i samband med en knäoperation påträngande och avsaknad av respekt. Att informationen under operationen var detaljerad är enligt läkaren ett sätt att göra patienten delaktig och minska upplevelsen av obehag. Mer hänsyn kommer fortsättningsvis tas till patienters individuella behov av information och dialog. Yttrandet är översänt till anmälaren som i samtal med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar avsluta sitt ärende.

## **V1302-00971-42**

### **Fel läkemedelsbehandling**

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever att medicineringen är fel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

## **V1302-00972-58**

### **Utebliven provtagning**

En man framför synpunkter på utebliven provtagning på en vårdcentral. Mannen besökte vårdcentralen då hans urinkateter skulle tas bort, han tillfrågade sjuksköterskan på mottagningen om urinprov kunde tas i samband med detta. Sjuksköterskan hänvisade till att remiss behövdes, mannen föreslog att läkare på vårdcentralen kunde skriva den eller att hon endast kunde analysera urinen med teststicka. Sjuksköterskan hänvisade mannen till att boka tid hos läkare på vårdcentralen för remiss för analys av urinen. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att sjuksköterskan agerat enligt gällande regler som innebär att ett urinprov måste beställas och bedömas av läkare, samt att det för detta krävs ett

läkarbesök. Det framkommer dock att verksamhetschefen anser att de kunde varit mer serviceinriktade och erbjudit patienten en läkarkontakt samma dag. Ärendet har tagits upp med berörd personal och vårdcentralen arbetar med att förbättra sin service till sina patienter. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

### **V1302-00973-28** **Kvarglömd bettskena**

En kvinna fick inkomma akut till psykiatrin då hon drabbades av en psykos. Efter en natt på sjukhuset skulle hon överflyttas och bli inlagd på ett annat sjukhus. Sjuksköterskan hade bråttom då hon skulle förflyttas och skyndade på kvinnan så de kunde lämna avdelningen. I all stress glömde kvinnan kvar sin bettskena på avdelningen. Senare framkom det att bettskenan inte fanns kvar på avdelningen. Kvinnan anser att det var personalens fel att hon glömde bettskenan då hon i sitt förvirrade tillstånd blev jäktad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chef på berörd enhet som beklagar att bettskenan kommit bort och den extrakostnad som det medfört för kvinnan. På enheten tillvaratar man kvarglömda saker för att kunna återföra dessa till ägaren bland annat genom att skicka dem till den vårdinstans där patienten hamnat. I detta fall har så ej skett och så långt efteråt kan ansvarig inte uttala sig om vad som hänt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon förstår vården i deras yttrande då hon varit sent ute med att höra av sig om ärendet. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

### **V1302-01001-42** **Nekas mediciner, ingen information**

En kvinna har medicinerats under nio år mot kvarstående smärta efter hjärtinfarkt. Tabletten har aldrig hjälpt men gjort livet drägligt. Nu nekas hon all medicinering med hänvisning till att hon är beroende. Kvinnan har tackat ja till vård på en beroendemottagning men där får hon inga mediciner alls. Hon upplever sig bemött som en missbrukare.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen där en ursäkt över bemötandet och bristen på information framkommer. Vid remittering till andra specialister ska patienten få information om syftet med vården. Händelsen kommer att lyftas i arbetsgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon är nöjd och att hon fått en ny läkare. Ärendet avslutas.

### **V1302-01023-58** **Brister i personalens bemötande**

En man framför synpunkter på brister i personalens bemötande på en specialistmottagning på ett sjukhus. Mannen har en urinkateter och har av behandlande läkare på mottagningen blivit uppmanad att vid problem med urinkatetern vända sig till specialistmottagningen. När mannen för tredje gången uppsöker mottagningen blir han otrevligt bemött av sjuksköterskan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på urologiska kliniken. Av yttrandet framgår en redogörelse för patientens diagnos och behandling, samt även att händelsen gått igenom med berörd personal. Sjuksköterskan anser att

patienten totalt missuppfattat henne, att hon inte hade någon ond avsikt med sin kommentar utan endast velat skämta. Verksamhetschefen framför att då det är vårdgivarens ansvar att bemöta patienterna och ge dem information efter deras specifika förutsättningar är det uppenbart att de inte lyckats med detta vid det aktuella tillfället, han ber patienten om ursäkt för detta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1302-01024-52** **Läkemedel saknas**

En anmälare vårdades på ett sjukhus och vid ankomsten till sjukhuset överlämnade vederbörande medicin till personalen. Vid utskrivningen fattas tabletter och några askar är helt tomma. Anmälaren uppmärksammar att det i en annan ask fanns blister där någon klippt bort förbrukade tablettblister vilket anmälaren aldrig gör.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet är rapporterat till förvaltningen och att vården får kännedom om det inträffade. Ärendet avslutas.

#### **V1302-01069-57** **Otrevligt bemött av husläkare**

En man med svåra nackbesvär blev hänvisad till husläkaren av sin naprapat för eventuell röntgenundersökning, sjukskrivning och läkemedel. Den kvinnliga husläkaren var mycket otrevlig och bemötte mannen på ett nedlåtande sätt med kommentarer om hans kroppsbyggnad och ville inte sjukskriva honom.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1302-01075-42** **Svårt att förnya recept**

En man vårdas vid en kirurgisk klinik och hade tidigare kunnat förnya receptet på telefon. Numer måste all förnyelse ske via datorn, mannen har ingen dator.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

#### **V1302-01086-57** **Fick ingen kallelse för sjukgymnastik**

En kvinna med MS rekommenderades sjukgymnastik av neurolog och han sände remiss till en speciell mottagning. Efter lång väntan ringde kvinnan upp mottagningen och remissen fanns där. Sjukgymnasten tyckte att kvinnan kunde avvakta med behandling eftersom hon varit hos sjukgymnast för 6 månader sedan, men denna information nådde inte anmälaren. Anmälaren önskade då tala med chefen, men det namnet ville inte sjukgymnasten lämna ut. Anmälaren är missnöjd med handläggningen av hennes ärende.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som konstaterade att det varit brister på kliniken. Dessa brister påtalades i möte för all personal. Verksamhetschefen förstod att den person som pratade med anmälaren i telefon inte gav rätt information om rutinerna för återbesök och inte lämnade ut verksamhetschefens namn. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

#### **V1302-01094-52** **Sekretessbrott och fel i journal**

En kvinna ringer och har synpunkter på besöket hon gjort på en akutmottagning tillsammans med sin vuxna dotter. Man anser att läkaren brustit i fråga om sekretess och journalföring.

Åtgärd: Samtal med anmälaren. De har redan varit i kontakt med enhetschefen och berörd läkare vägrar att be om ursäkt. Överenskoms med anmälaren om att ärendet översänds till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

#### **V1302-01133-54** **Problem med läkarutlåtande samt medicinering**

En man har fått problem med att få ett läkarutlåtande samt sin medicinering vid en beroende mottagning då läkaren som är ansvarig för detta är själv sjukskriven. Han mår inte bra och kan inte betala sin hyra då försäkringskassan har avbrutit utbetalningen av hans sjukersättning.

Åtgärd. Vid telefonkontakt har mannen ombetts att inkomma med undertecknad skrivelse. Då han senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1302-01140-57** **Skriftlig information ska kvitteras**

En man ska genomgå en gråstarrsoperation. Innan operationen har han fått fylla i en blankett där han ska kvittera skriftlig information. Mannen har aldrig stött på ett liknande dokument och undrar vad syftet är.

Åtgärd: Yttrande inkom från kirurgchefen som beskrev att ögonläkarnas erfarenhet var att den skriftliga informationen inte lästes av patienterna. Då muntlig och skriftlig information är viktig inför en gråstarrsoperation ville man genom blanketten säkra att patienterna läste informationen och var införstådda med eventuella komplikationer. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1303-01148-57** **Ögonläkaren vill inte skriva recept**

En kvinna med Parkinsons sjukdom ifrågasätter varför ögonläkaren inte ville skriva recept på ögondroppar till torra ögon. Läkaren hänvisade till att ögondropparna inte var receptbelagda.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som beskrev att rekommendationen till läkarna innebar att ögondroppar för att förhindra torra ögon endast får förskrivas av ögonläkare då det finns en definierad ögonsjukdom. Detta var inte fallet för

anmälaren som hade en neurologisk sjukdom. Anmälaren är besviken över svaret, men kontaktade annan ögonläkare som skrev ut ögondroppar och hon är nöjd med det. Ärendet avslutas.

**V1303-01162-57****Brister i hanteringen av avliden**

En kvinna skriver till förvaltningen med anledning av hennes mans död. Mannen dog sittande på toaletten hemma och blev kvar där hela dagen tills läkare dödförklarade honom och transport hämtade honom. Enligt kvinnan fick inte mannen flyttas vilket hon bad ambulansbesättningen göra. Hon undrar varför de inte kunde göra det eftersom det hela blev ovärdigt.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkare som beklagade att handläggningen av ärendet i samband med makens död drog ut på tiden vilket var svårt för de anhöriga. Då ambulans inte får transportera avliden person var man tvungen att avvakta tills bårtransport anlände, vilket tog längre tid än avsett då läkaren som dödförklarade mannen var försenad. Ärendet kommer att avidentifieras och presenteras för personalen för gemensamt lärande. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1303-01180-57****Komplikationer efter fotoperation**

En kvinna hade långdragna besvär i form av smärta och svullnad i ena foten, hon opererades på akutsjukhus. Efter operationen kände kvinnan det som om foten var snedställd då hon belastade den. Ytterligare en operation gjordes, men foten blev inte bättre. Kvinnan känner det som om hon bara belastar utsidan av foten. Hon har nu fått stora besvär från höftlederna och ska operera dessa. Hon är missnöjd med ortopedens operationer av hennes fot.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkaren och ortoped på kliniken. De beskrev handläggningen av de båda fotoperationerna och beskrev positiva resultat, men den beskrivningen känner inte anmälaren igen sig i. Hon har i samband med båda operationerna påtalat att fotleden känns sned. Kvinnan är inte nöjd med yttrandet, utan vill att Socialstyrelsen gör en oberoende granskning. Undertecknad informerar om handläggningen på Socialstyrelsen (ärendet är något äldre än 2 år) och sänder skrivelsen dit. Ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1303-01198-34****Känner sig inte delaktig**

En kvinna anser att psykolog inte lyssnat på henne då hon anser att en son inte behöver genomgå en utredning. Kvinnan och pappan till pojken har olika syn på vad sonen har för behov. Kvinnan anser att pappan överdriver behovet av en utredning. Eftersom föräldrarna inte är överens har pappan vänt sig till socialtjänsten där utredning pågår. Kvinnan och pappan har haft en långvarig vårdnadstvist.

Åtgärd: Kvinnan är nöjd då hon fått lämna sina synpunkter till psykologen vid BUP mottagningen. Hon har även fått information om den lag som kan ge barnet möjligheter att få hälso- och sjukvård samt sociala insatser när vårdnadshavarna inte är överens. Efter överenskommelse med kvinnan avslutas ärendet.

**V1303-01203-54**  
**Allmänna synpunkter**

En man framför allmänna synpunkter och generella klagomål på vården.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att han inte har några konkreta synpunkter på psykiatrin för tillfället. Överenskommelse ingicks om att han skulle fundera på saken och eventuellt återkomma med undertecknad skrivelse. Då mannen senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1303-01204-54**  
**Psykiatrin har inte samarbetat med en anhörig**

En far har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk klinik trots innehav av fullmakt inte delgett honom information gällande hans vuxna dotter.

Åtgärd: Enligt faders önskemål har hans skrivelse skickats för kännedom till berörd enhet. Ärendet avslutat.

**V1303-01210-42**  
**Nekas läkemedel**

En kvinna har alltid fått 30 sömntabletter nu får hon endast 10 stycken.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

**V1303-01211-42**  
**Nonchalant bemötande, felföreskrivning**

En man upplever den nya husläkaren vara nonchalant vid läkarbesöken. Läkaren har inte satt sig in i mannens sjukdomshistoria, gör ingen ordentlig undersökning samt har föreskrivit fel dos av mannens hjärtmedicin.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

**V1303-01227-53**  
**Besvär men ingen diagnos**

En man besökte en ögonspecialist för besvär med synen. Läkaren gjorde undersökningar och informerade mannen om att allt såg normalt ut. Mannen är trots detta besked orolig för att han ska mista synen eftersom besvären förvärras. Mannen önskar fortsatt utredning.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från behandlande specialistläkare framkommer att utförliga undersökningar genomförts och alla testresultat har varit helt normala vilket tyder på att ögonen inte lider av någon påvisbar sjukdom. Anmälaren har erbjudits kontroller varje halvår. Yttrandet har

översänts till anmälaren som meddelat patientnämndens förvaltning att han önskar avsluta sitt ärende.

**V1303-01241-52**  
**Lång väntan på utlåtande**

En mamma är kritisk till att hon fått vänta i över nio veckor på ett logopedutlåtande som utlovats.

Åtgärd: Mamman har nu fått utlåtande efter påstötningar från förvaltningen. Ärendet kan avslutas.

**V1303-01242-49**  
**Utebliven sjukgymnastik på grund av diskriminering**

Ärendet rör utebliven sjukgymnastik och rörelseträning vid vård- och omsorgsboende på grund av underdimensionerad personalgrupp. Anmälaren anser att äldre blir diskriminerade då de inte får tillgång till sjukgymnastik och rörelseträning på grund av sin ålder.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälan även är skickad till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

**V1303-01245-42**  
**Lång väntan på recept, ovänligt bemötande**

En man vårdas och medicineras mot depression av husläkaren. När mannen skulle förnya sitt recept på telefon uppkom problem. Mannen missade telefonsamtalet när läkaren ringde tillbaka vilket resulterade i två veckors försening av förnyat recept. När mannen kontaktade vårdcentralen igen blev han ovänligt bemött av receptionisten. Mannen har sökt verksamhetschefen men denna har inte återkommit.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att mannen endast vid enstaka tillfällen under årens lopp fått receptförnyelse utan medicinsk bedömning. Det är inte självklart att en patient skall ha samma behandling i en viss dos hela livet. Mannen har tagit del av svaret och har därefter hörts av och framfört att samtliga frågor inte är besvarade men önskar ändå ärendet avslutat. Mannen har bytt vårdcentral.

**V1303-01268-42**  
**Komplikation efter injektion**

En kvinna tog blodprov på en endokrinmottagning. Provtagningen var smärtsam och upplevdes klumpigt utförd då armen hängde i luften. Senare uppkom svullnad och ultraljud visade att kvinnan fått en propp i armen. Händelsen är anmäld till Socialstyrelsen Enskildas klagomål.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av för fortsatt handläggning.

**V1303-01281-57**  
**Bristande remisshantering**

En kvinna remitterades av husläkaren till magnetröntgen och utlovades remiss till ortoped. Efter lång väntan kontaktade kvinnan vårdcentralen, men det hade inte sänts någon remiss. Kvinnan har även tidigare råkat ut för bristande uppföljning av hennes knäbesvär och är väldigt missnöjd med vårdcentralen. Hon önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1303-01282-59**  
**Reoperation av tumme**

En kvinna beskriver att en tumme opererats. Smärta kvarstod under hela rehabiliteringen. Och hon återremitteras, för nya undersökningar via ultraljud, smärtklinik och röntgen. I denna process beslutar två läkare om remiss till specialist i handkirurgi vid annat sjukhus. Bedömning av handkirurg görs cirka fem månader efter första operationen och en reoperation ytterligare tre månader senare. Hela processen innebar fysiskt och psykiskt lidande för kvinnan, samt sociala och ekonomiska konsekvenser på grund av sjukskrivning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten där det framgår att ärendet utreds av socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

**V1303-01321-28**  
**Ofullständig behandling av tandlossning**

En man har under flera år gått hos samma tandläkare och tandhygienist. För flera år sedan varnade tandläkaren för att mannen hade begynnande tandlossning och han remitterades till tandhygienist. Praktiken övertogs senare av en annan tandläkare som inte var intresserad av hans parodontala sjukdom och mannen blev av tandhygienisten rekommenderad en annan tandläkare. Han har nu fått information om att tandlossningen är långt gången. Mannen känner sig mycket besviken på den ofullständiga behandlingen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har mannen hänvisats till privattandvårdsupplysningen gällande privattandläkaren. Han är osäker om han vill anmäla tandhygienisten, återkommer eventuellt gällande den behandling han fått av henne. Då anmälaren senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1303-01324-57**  
**Önskar reseersättning**

En man kontaktar förvaltningen för sin hustrus räkning. Hon har blivit remitterad till akutsjukhus och mannen undrar vem som ska bekosta resan dit.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.



**V1303-01329-42**  
**Fel läkemedel till spädbarn**

Ett spädbarn förskrevs läkemedel mot hosta av husläkaren. Barnet försämrades efter påbörjad medicinering varför mamman kontaktade sjukvårdsupplysningen och uppmanades då att söka akut vård på ett barnsjukhus. Barnet lades in för observation och familjen informerades om att denna medicin inte är en hostmedicin och skall inte ges till späda barn.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare där det framgår att detta läkemedel ofta ges till barn med trånga luftvägar och hosta. Dosen var låg och kontrollerades i FASS. Medicineringen kan inte ge bestående skador eller men. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att de inte är nöjda och önskar information om försäkringsbolaget LÖF samt Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas.

**V1303-01347-52**  
**Journalfrågor**

En man undrar om han har rätt att ta del av sin bortgångna hustrus journal.

Åtgärd: Redogör för gällande regelverk. Anmälaren är välkommen åter vid behov. Då anmälaren inte hörts av på nytt avslutas ärendet.

**V1303-01371-42**  
**Sen leverans av läkemedel försenar behandling**

En kvinna vårdades vid en hematologisk dagvårdsavdelning och för att få läkemedelsbehandling via dropp. Medicinen har tidigare blandats på apoteket på sjukhuset men sedan en tid färdigställs denna på ett företag utanför sjukhuset och leveransen är numer alltid försenad. Detta är mycket irriterande framför anmälaren som måste ta ledigt från jobbet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

**V1303-01384-44**  
**Felbeställd sjukresa**

En kvinna lämnades utanför bostaden vid en hemtransport som krävde hjälp uppför trappor.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med transportföretaget innehöll beställningen inget uppdrag om hjälp i trappor och kunde därför inte utföras. Ansvaret för detta låg på beställande enhet. Ärendet har återkopplats till enheten. Anmälaren informerad om telefonsvaret från sjukreseföretaget. Ärendet avslutas.

**V1303-01395-49**  
**Svårt att komma i kontakt med vårdcentral**

Anmälare beskriver hur svårt det är att komma i kontakt med vårdcentralen via telefon. Ofta kommer man till telefonsvarare som ber patienten att återkomma följande dag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen inte kom i kontakt med enheten den aktuella dagen. Tyvärr hade två sjuksköterskor blivit sjuka samtidigt och dessutom hade en annan sedan länge planerad semester. Det är inte så lätt att få tag i vikarier med så kort varsel varför telefontillgängligheten blev lidande. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att vårdcentralen har kompletterat sina rutiner. Det finns nu möjlighet till kontakt med berörd läkare i akuta fal, även om receptionen är överbelastad. Ärendet avslutat

### **V1303-01437-59**

#### **Återkrav på grund av ej hjälpt av remiss**

En kvinna undrar hur hon ska gå vidare för att få ersättning för läkarbesök vid vårdcentral. Kvinnan besökte en läkare två gånger, vid andra tillfället skrevs remiss till en specialist som inte tog emot patienter skrivna i andra landsting, vilket kvinnan var. Kvinnan sökte och fick annan hjälp men anser att besöken vid vårdcentralen inte hjälpte henne och vill ej betala för dem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare. I yttrandet motiveras undersökning och val av behandling. Det anges också att verksamheten beslutat att tillmötesgå anmälaren och återbetala den sista avgiften. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anger att hon har fått den hjälp hon önskat. Ärendet avslutas.

### **V1303-01447-52**

#### **Komplikationer efter behandling**

En man genomgick en tarmundersökning och drabbades av kraftiga blödningar efter ingreppet då man även tog bort en bit av en polyp. Mannen var tvungen att uppsöka sjukhuset för sina blödningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Polypen togs bort på sedvanligt sätt. Läkaren kontrollerade att det inte blödde innan han avslutade undersökningen. Att en så liten polyp på smal stjälk blöder som i detta fall har läkaren aldrig sett, vilket också andra coloskopister som han diskuterat ärendet med anger. Läkaren misstänker att det rör sig om en sen blödning där en liten artär har dragit ihop sig vid ingreppet och börjat blöda först när mannen kom hem. Detta förekommer och är anledningen till att man både muntligen och skriftligen informerar patienter att de ska söka akut om det uppstår större blödning efter undersökningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

### **V1303-01448-49**

#### **Nekad remittering till specialist**

Anmälaren får återkommande urinvägsinfektioner. Antibiotika har inte uppvisat effekt. Kvinnan vill bli remitterad till specialist men läkaren vid primärvården vill inte remittera patienten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnans misstänkta urinvägsinfektioner har vid odling inte visat någon växt av bakterier. Hon har bokat

läkartid för att hon vill ha remiss till specialist men har ännu inte varit på läkarbesöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon nu fått starkare antibiotika och att ärendet kan avslutas.

**V1303-01532-53****Besök registrerades ej i högkostnadskortet**

En ung kvinna besökte en akutmottagning. Besöket registrerades inte i högkostnadskortet. Kvinnan har nu betalt för mycket i avgift och undrar hur hon ska få tillbaka sina pengar.

Åtgärd: PaNf informerar om att vid varje besök i vården ska man be personalen att notera de avgifter man betalar i ett så kallat högkostnadskort. Det är också möjligt att spara alla kvitton på de avgifter man betalat och visa upp dem på en vårdmottagning när man närmar sig högkostnadsbeloppet. Det finns inte något centralt system där personalen kan se alla vårdgivares besök. Det är därför viktigt att man själv ser till att få stämplor i kortet i samband med vårdbesök. Har man fått en faktura måste man kunna intyga att fakturan blivit betald, till exempel med ett kvitto på betalningen. Först därefter kan man få en stämpel i högkostnadskortet. Innan man får frikort ska man ha betalt 1100kr. Avslutar ärendet då anmälaren inte hörts av eller inkommit med en underskriven anmälan.

**V1303-01550-49****Fel information**

Anmälaren fick fel information från sjukhuset. Han fick kallelse till operation, tog ledigt från arbetet och reste 20 mil. Väl framme vid sjukhuset fick han beskedet att kallelsen innehöll fel information, han var kallad till provtagning, inte till operation. Anmälaren vill ha ersättning.

Åtgärd: Förvaltningen försökte upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

**V1303-01589-52****Komplikationer i samband med förlossning**

En kvinna fick genomgå ett akut kejsarsnitt och flera fel gjordes. Berörd personal har inte skrivit någon avvikelse. Kvinnan har haft ett uppföljande möte sex månader efter förlossningen och hon upplevde att man från vårdens sida gick i försvarsställning.

Åtgärd: Ger information om de olika klagoinstanserna. Anmälaren är nöjd med detta. Ärendet avslutas.

**V1303-01610-59****Fel gipsning gav smärta och uppskjuten operation**

En man halkade och bröt fotleden. Väl på sjukhuset försökte man dra foten i rätt läge utan fullgott resultat, och gipsade den senare med för lite bolster. Detta ledde till smärta och inflammerade sår samt uppskjuten och förändrad operationsplan. Överflyttades till hemlandstinget och opererades elva dagar efter olyckan. Mannen

vill anmäla felbehandlingen som orsakat lidande och obehag, samt oro för framtida men.

Åtgärd: Anmälaren har inte hört av sig på drygt tre veckor. Ärendet avslutas.

#### **V1303-01613-53** **Bristande bemötande**

En kvinna fick ett bristande bemötande av en läkare under sin förlossning. Ett brev har skickats till klinikledningen som ej besvarat brevet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen underskriven anmälan inkommit.

#### **V1303-01616-44** **Rådgivning**

En man med flera funktionsbegränsningar önskar få tidsbegränsad rehabilitering för att komma i bättre form och bryta sin isolering. Anmälarens problematik är starkt knuten till hans vikt och livssituation.

Åtgärd: Ger kontaktinformation till avdelningen för Individuella vårdärenden, HSF. Ärendet avslutas.

#### **V1304-01646-59** **Önskar bli kontaktad av förvaltningen**

En man önskar bli kontaktad av patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1304-01648-52** **Lång väntan ledde till komplikationer**

En mamma är upprörd för att det tog för lång tid för att hennes son fick hjälp på ett barnsjukhus. Hennes barn har nedsatt lungfunktion och drabbades av svininfluensan. Under väntan på sjukhuset sprack barnets lunga.

Åtgärd: Informerar om de olika klagomålsinstanserna. Mamman kommer att vända sig till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

#### **V1304-01650-44** **Ekonomifråga**

Anmälaren har betalat in för mycket i patientavgifter via fakturering, utöver summan för frikort, och har summor att återkräva.

Åtgärd: Redogör för tillvägagångssättet för återbetalning och ger kontaktuppgift till ekonomienheten på HSF. Ärendet avslutas.

**V1304-01696-53**  
**Flyttades till ett förråd utan larm**

En kvinna vårdades vid en geriatrisk klinik. Kvinnan stördes av en syrgaskontakt i rummet och bad att få byta plats med patienten som använde syrgasen. Det sas inte vara möjligt men nästa kväll flyttades kvinnan utan någon information in i ett förråd. Där var mörkt och kallt och det saknades larmanordning i förrådet. Enligt chefsjuksköterskan placerades besvärliga och olydiga patienter i förrådet. Kvinnan valde att på egen begäran skriva ut sig själv och ifrågasätter hur avdelningen hanterar patienters synpunkter och klagomål.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälarens önskemål.

**V1304-01727-28**  
**Tandskada i samband med operation**

En kvinna fick en framtand skadad vid intubering i samband med en kirurgisk operation.

Åtgärd: PaNf informerar om LöF.

**V1304-01728-59**  
**Anmodan att betala för besök som inte aviserats**

En kvinnas son har fått krav på att betala för en tid för koloskopi som han skulle ha missat. Något brev med kallelse hade inte erhållits. Kvinnan undrar om sonen måste betala.

Åtgärd: Avgiften har betalats och sonen låter saken bero denna gång, då han inte uppfattade något utrymme för diskussion om eventuellt förkommen kallelse.

**V1304-01739-57**  
**Inställd fotoperation och bryskt bemötande**

En man stukade foten och hade stora besvär med den. Han vände sig till ortoped i specialistvården som erbjöd operation. När mannen inställde sig för operation fick han information om att foten var alldeles för bra för att operera och han fick åka hem igen. Han ringde till kliniken för att reda ut det hela och blev mycket bryskt bemött i telefon.

Åtgärd: Överenskommer med anmälaren att avsluta ärendet då mottagningen mannen besökte inte längre finns kvar.

**V1304-01754-59**  
**Vill ha sekretess**

En kvinna önskar sekretess så att hennes journaler inte är möjliga att öppna mellan olika läkare.

Åtgärd: Anmälaren får information om att hon ska informeras i det fall de vårdgivare hon går till är anslutna till sammanhållet journalsystem. Om det är oklart

rekommenderas hon att fråga. För att spärra journaler kan hon då ta kontakt med respektive enhet som hon vill ska spärra journalen så att andra vårdgrenar inte kan läsa dem.

**V1304-01760-57**  
**Bristande uppföljning efter ryggoperation**

En kvinna opererades för diskbräck, men blev inte bättre utan har fortsatt kraftiga besvär. Hon har mycket svårt att få kontakt med sin ortoped, har fått kraftiga läkemedel som inte är särskilt effektiva och har många frågor som lämnats obesvarade.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte vill framföra några synpunkter eller klagomål utan vill ha information om byte av läkare.

**V1304-01761-54**  
**Information och hänvisning**

En kvinna har klagomål på en psykiatrisk avdelning. Framställan är oklar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**V1304-01766-42**  
**Läkemedelsbiverkan, ersättning**

En man har tidigare förskrivits läkemedel mot smärta hos annan vårdgivare i ett annat län. Mannen upplever nu biverkningar och önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att mannen önskar anmäla händelsen till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål samt patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1304-01774-62**  
**Fråga om anmälningar på läkare**

En kvinna tar kontakt och undrar var man vänder sig om man vill ha uppgift på om en läkare har fått anmälningar mot sig.

Åtgärd: Hänvisning sker till Socialstyrelsen.

**V1304-01777-28**  
**Tandvårdsstöd**

En dotter till en mor som har maximalt omsorgsbehov har fått en protes utförd i mars månad av tandläkaren till en avgift på 10 000 kronor. Modern har nu flyttat till ett sjukhem och fått ett tandvårdsstödsintyg. Dottern undrar om inte modern var berättigad till tandvårdsstödsintyg mycket tidigare och att proteserna som lämnades ut i mars borde ha inrymts inom stödet.

Åtgärd: PaNf informerar om att när modern fick maximalt omsorgsbehov skulle hon ha fått ett tandvårdsstödsintyg utfärdat av biståndshandläggaren. Hänvisar kvinnan

att kontakta tandläkaren och informera om att modern har fått ett tandvårdsstödsintyg och att tandläkaren därigenom ska fakturera tandvårdsenheten.

**V1304-01786-53****Bristande utredning resulterade i missad diagnos**

En kvinna besökte sin husläkare för smärtor i rygg och i ett ben. Smärtstillande läkemedel hjälpte inte utan smärtan förvärrades. Anhörig bad att man skulle göra mer undersökningar men blev inte lyssnad till. Först efter sju månader gick läkaren med på att remittera kvinnan till en magnetkameraundersökning. Det visade sig att kvinnan led av bröstcancer med skelettmetastaser i bland annat benet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren. Ärendet är anmält till Socialstyrelsen.

**V1304-01789-59****Skadad synnerv efter gråstarrsoperation**

En kvinna opererades för gråstarr på höger öga. Komplikationer uppstod då linsen inte gick att placera samt med förhöjt tryck i ögat, operationen avbröts. Operationen återupptogs efter två besvärliga dygn hemma. Kvinnan följde ordinerad efterbehandling men besvärades av att ögat gjorde ont och ofta var rött. Kvinnan upplevde att synen försämrats och vid senaste undersökningen framkom att synnerven skadats, vilket är kvinnans klagomål.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren framför att kvinnan vill ta tillbaka sin anmälan. Erhållit information om LÖF. Ärendet avslutas.

**V1304-01795-34****Behandling**

En kvinna har synpunkter på att grannens vuxna dotter inte får någon behandling från den psykiatriska vården. Inte heller primärvården eller socialtjänsten kan hjälpa grannens dottern.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att primärvården också har ansvar för psykisk ohälsa.

**V1304-01811-57****Får inget besked efter ultraljudsundersökning**

En man genomförde en ultraljudsundersökning för flera månader sedan. Han har ännu inte fått något svar på undersökningen trots att han e-postat mottagningen två gånger.

Åtgärd: Undertecknad ber anmälaren ringa mottagningen istället och då fick han besked om undersökningen direkt, ärendet avslutas.

**V1304-01847-28****Fråga om bröstreduktion**

En kvinna undrar var hon ska vända sig då hon vill få hjälp med en bröstreduktion.

Åtgärd: PaNf hänvisar henne till sin husläkare för en första medicinsk bedömning.

**V1304-01893-52****Önskar information**

En kvinna önskar få veta vad som finns för riktlinjer för bukplastik.

Åtgärd: Hänvisar till nationella riktlinjer som utgivits av SKL och som finns att tillgå på nätet. Anmälaren är nöjd med detta. Ärendet avslutas.

**V1304-01904-57****Lämnade felaktiga provsvar**

En kvinna lämnade prover för klamydia på sin årliga gynekologiska kontroll. Kvinnan fick information om att provsvaret visade klamydiasmitta. Hon kontaktade sin pojkvän och berättade, pojkvännen testade sig och provsvaret var negativt - ingen smitta. Kvinnan fick antibiotika och vid uppföljningen visade klamydiaprovet inget avvikande, dock visade provet att kvinnan hade gonorré. Kvinnan blev misstänksam och krävde en ny test som var negativ. Hon är upprörd över den nonchalanta behandlingen av provsvaren.

Åtgärd: Yttrande inkom från gynekologen som menade att laboratoriet han anlidade hade det fulla ansvaret för de felaktiga provsvaren. Anmälaren önskar avsluta aktuellt ärende och begära svar från laboratoriet ifråga.

**V1304-01905-57****Felaktig information om provsvar**

En man fick information från sin flickvän att hon hade klamydia. Mannen testade sig och svaret var negativt. Efter flera omtestningar fick flickvännen information om att hennes positiva klamydiatest var felaktig. Mannen är arg för att han haft utlägg och besvär för slarvigt hanterade provsvar.

Åtgärd: Yttrande inkom från gynekologen som menade att han var helt utan ansvar eftersom det var laboratoriet som lämnade de felaktiga provsvaren. Anmälaren önskar avsluta ärendet på förvaltningen och istället inhämta svar från laboratoriet.

**V1304-01937-59****Ifrågasätter lång behandling & väntan på operation**

En kvinna som fått en ny pacemaker påtalade i april 2012 och upprepat att hon inte mätte bra och var trött. Kvinnan var svullen runt pacemakern och vid några tillfällen blånad och rodnad i området. En pågående infektion konstaterades och behandlades. Remiss för eventuell borttagning skulle skickas till Karolinska sjukhuset, vilket kunde dröja två till tre månader. Slutligen ringde kvinnan själv till Karolinska som då ordnade en snabb remiss. I mars 2013 opererades pacemakern bort på grund av infektion. Kvinnan ifrågasätter den utdragna behandlingen och väntan samt är upprörd över en sjuksköterskas bemötande.



Åtgärd: Ärendet överfört till Socialstyrelsen enligt önskemål från anmälaren. Ärendet avslutas.

**V1304-01955-52**  
**Fel diagnos**

En man hamnar på ett sjukhus och där konstateras att han har en tumör på en hjärtklaff. Han remitteras till ett annat sjukhus där mannen opereras men man kan inte hitta någon tumör. Mannen har i ett tidigare skede drabbats av flera stroke och är numera personlighetsförändrad. Ärendet är mycket medicinskt och dessutom är även ett annat landsting inblandat.

Åtgärd: Överenskomms med anmälaren att ärendet vidarebefordras till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas vid PaNf.

**V1304-01991-52**  
**Bristande behandling**

En mamma till en flicka som fått borrelia efter ett fästingbett har synpunkter på en husläkare som inte har satt in antibiotika trots att informerat henne om att flicka blivit biten av en fästing och initialt utvecklat rodnad efter bittet. En månad efter bittet blev flickan dålig och förlamad i ansiktet och fick uppsöka sjukhusvård.

Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att mamman önskar en medicinsk utredning. Därför skickas anmälan till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

**V1304-02000-55**  
**Ej upplyst om vårdgarantin**

En kvinna som skulle höftopereras fick besked om att väntetiden var cirka sex månader lång. Kvinnan som hade svår värk försökte tala med sin läkare om att få en operation tidigare. Kvinnan är mycket missnöjd med att hon inte fått information om att hon kan vända sig till vårdgarantikansliet för att få en operation utförd inom ramen för vårdgarantin. Kvinnan brevväxlar själv med kliniken och önskar få besked om gällande regelverk.

Åtgärd: Information ges om regelverket för vårdgarantin.

**V1304-02003-44**  
**Komplikation efter operation**

En kvinna genomgår handkirurgi varvid en nerv skadas och hon får kvarstående symptom med domningar och smärta.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren pågår en utredning via Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och vi överenskommer därför att avsluta ärendet vid Patientnämnden i befintligt skick.

**V1304-02005-55**  
**Frågor om högkostnadsskydd**

En kvinna sökte vård akut betalade som vanligt men glömde att hon skulle få en stämpel i hennes högkostnadsskydd. Kvinnan undrar hur hon gör för att i efterhand få en stämpel i hennes högkostnadsskydd.

Åtgärd: Information ges om att hon kan besöka vårdverksamheten och visa upp kvitto för att få en stämpel i efterhand.

**V1304-02081-59**  
**Ersättning för skadad axel**

En kvinna som röntgenundersöktes behövde passera en automatstängande dörr för att ta sig mellan två olika undersökningar. Dörren var öppen men slog igen då kvinnan passerade. Kvinnan fick en övergående skada på benet men har besvärats av värk i en axel i flera månader. Det har konstaterats att en sena skadades. Lokalansvariga justerade dörren med en sensor för att detta inte skulle hända igen. Kvinnan vill ha rehabilitering och ersättning.

Åtgärd: Skrivelsen rör ersättningsanspråk och är anmäld till LÖF. Ärendet avslutas

**V1304-02110-44**  
**Felopererad**

En kvinna hade opererats för en tarmcancer och fick problem efteråt. Tarmarna hade sytts ihop på ett felaktigt sätt och krävde omoperation. Vill ha detta registrerat och därefter avslutat.

Åtgärd: Informerar om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och skickar info. Ärendet registreras och avslutas därefter.