

Avslutade ärenden under tiden 2014-02-11 – 2014-04-07

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över avslutade ärenden hos patientnämndens förvaltning som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 4 mars 2014.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2014-02-11 –
2014-04-07



V1211-05176-49**Brister när det gäller remiss och sjukskrivning**

Anmälaren påtalar brister i sjukskrivnings- och remissförfarandet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, leg läkare och från medicinskt ansvarig läkare. Kvinnan hade efter besök blivit remitterad till smärtklinik. Senare kontaktade hon läkare på vårdcentralen och önskade remiss till annan smärtmottagning/rehabilitering i stället. Remiss till önskad enhet skickades. En månad senare när hon kom för uppföljning och utprovning av smärtläkemedel sjukskrevs hon på heltid under de tre månader som rehabiliteringsprogrammet skulle pågå. I remissvar från smärtmottagning angavs att kvinnan inte hade någon arbetsförmåga och att det förväntades bestå under tre månader. Det framkom önskemål om uppföljning av kurator på vårdcentralen. Kurator tog kontakt med kvinna för att efterhöra behov av kontakt. Det framgick inte något önskemål om förlängning av sjukintyg, inte heller om övertagande av sjukskrivning eller om uppföljning av kvinnans besvär för övrigt. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1304-01762-57**Fick ingen undersökning av öga**

En man med akuta besvär från hjärtat och ena ögat åkte till sjukhus. Där blev han ovänligt bemött och ifrågasatt och fick bristande hjälp. Läkaren utlovade två remisser till primärvården gällande psykiatrisk bedömning och bedömning av hans ögonbesvär. Senare visade det sig att läkaren endast sände en remiss.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som granskade journaldokumentationen från anmälarens besök. Någon notering i journalen om överenskommelse om remiss till vårdcentralen har inte återfunnits. Verksamhetschefens förklaring var att anmälaren möjligtvis missuppfattade ansvarig läkare och tolkade det som om två remisser sändes. Det finns endast en remiss till psykiatrisk konsult dokumenterad i journal. Anmälarens önskar avsluta ärendet.

V1305-02257-62**Problem efter vaccination**

En kvinna har besvär efter att ha vaccinerats på en vårdcentral. Vid sticket tog någonting emot i armen och magnetrontgen har visat ett inre blåmärke. Detta skulle gå över enligt vårdcentralen, men kvinnan har fortfarande besvär och svårigheter att röra sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare, som menar att reaktionen berodde på vaccinet och att något fel vid själva vaccineringen inte begåtts. Anmälaren var inte nöjd med svaret och inkom med ett genmäle, varpå man från vårdcentralen hänvisade till tidigare svar. Därefter har anmälaren inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1305-02304-57**Brister i utredning och behandling**

En man låg inlagd på akutsjukhus p g a en period med akuta ländryggssmärtor. På natten delade sjuksköterskan ut medicin till mannen, men det fattades tabletter. Eftersom mannen ätit dessa läkemedel under lång period visste han exakt vilka tabletter han skulle ta. När mannen ifrågasatte medicindelningen blev sjuksköterskan mycket arg och bemötte mannen nonchalant. När mannen senare på natten gick ur sängen föll han eftersom rullstolen inte var låst. Sjuksköterskan på avdelningen ville inte hjälpa mannen upp i sängen utan kallade så småningom på vakt som hjälpte mannen upp. Mannen är mycket besviken på personalens beteende och missnöjd med att personalen inte identifierade sig vid mannens förfrågan.

Åtgärd: Yttranden inkom från chefläkare, överläkare, verksamhetschef och sjuksköterska på avdelningen. De beklagade att mannens upplevelse på avdelningen blev så kaotisk. Vad gällde medicineringen så menar sjuksköterskan att missförståndet gällde ett läkemedel som ordinerades just innan delningen och som inte sjuksköterskan hunnit lägga in i mannens läkemedelslista. Uppgifterna mellan sjuksköterskan och mannen skiljer sig på denna punkt. Mannens hastiga förflyttning från sängen ledde till att personalen inte hann med att låsa rullstolen och han föll olyckligtvis. Personalen önskade hjälpa mannen upp, men han var tveksam om personalen orkade detta och att lyft skulle orsaka honom ökad ryggvärk, därav blev mannen liggande i väntan på vaktpersonal. Anmälaren fick förtydliganden vad som gäller på avdelningen vad gäller namnskytt och identifiering vid förfrågan. Personalen upplevde ett hot vid mannens fråga och var då inte skyldig att lämna ut namn. Mannen är inte nöjd med svaren han fått eftersom han menade att de skiljde sig på många punkter mot hans egna minnesbilder av vården. Mannen önskar nu avsluta ärendet och avvaktar utredning från Inspektionen för vård och omsorg.

V1305-02421-57**Bemötandefråga**

En man kontaktade förvaltningen för sin fars räkning (avliden). Mannen var svårt cancersjuk och vårdades i hemmet. I slutskedet av livet fick han kraftig smärta i magen p g a gallbesvär och lades in på akutsjukhus. Avdelningsläkaren tillfrågade mannen, som vid tillfället var ensam, om ställningstagandet till respiratorhjälp om han blev försämrad. Mannen själv och hans anhöriga tog väldigt illa vid sig av frågan och menade att läkarens fråga förvärrade situationen för alla.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som djupt beklagade de anhörigas upplevelser i samband med vården i livets slutskede. Hon förtydligade ur sin egen synvinkel de svåra frågeställningar hon ställdes inför och hur hon resonerade då hon gav sina svar. Anmälaren menade att läkaren var onödigt formell och stel i sitt bemötande. Då inget genmäle inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet.

V1305-02458-34**Önskar byta team inom psykiatri**

En anhörig till ung vuxen har synpunkter på hur hon och dottern blir bemötta av ett vårdlag vid en rättspsykiatrisk avdelning och anser att dottern måste få byta kontaktpersoner. Den anhöriga har också synpunkter på diagnos och medicinering. Hon önskar att dottern får en second opinion och att medicindos sänks eller sätts ut.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Denna konstaterar att anmälaren tolkar orsaken till dotterns symptom olika än de överläkare i psykiatri som träffat henne på sjukhuset, de på BUP och de på rättsmedicinalverket som utredde henne som alla tolkar symptombilden som schizofreni. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren. Hon har informerats om IVO. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1305-02459-42

Brister i medicineringen, komplikationer

En man sökte vård på en akutmottagning för bröstsmärtor. Sköterskan bedömde symtomen orsakade av magkatarr. Inget EKG togs. Väntetiden för läkarundersökning var lång och mannen valde att åka hem. Morgonen efter sökte han vård igen och EKG visade hjärtinfarkt som krävde operation. Han medicinerades med blodförtunnande medicin. Efter någon vecka uppkom blödning i urin och näsa. En kateter sattes för att spola urinblåsan vilket gjorde ont och han har nu kvarstående urinläckage. Senare framkom det att mannen medicinerats med flera blodförtunnande läkemedel samtidigt.

Åtgärd: svar har inkommit från samtliga berörda kliniker som förklarar att korrekt medicinsk behandling gavs. Mannen är inte nöjd med yttrandena och önskar fortsatt handläggning på IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1305-02546-34

Tillgång till läkemedel

Ett par som kontinuerligt får läkemedel utskrivet på en beroendemottagning har synpunkter på att de måste hämta dessa varannan vecka. Nu ska paret och deras barn på semester under 7 veckor men de får bara ta ut läkemedlet för två veckor åt gången och kan inte åka utomlands. Paret uppger att de aldrig misskött sig under de år som de haft medicin. Anmälaran har fått besked om att de patienter som haft ett visst läkemedel ska övergå till ett annat läkemedel. Kvinnan har tidigare provat det senare och det medförde biverkningar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Förskrivning med maximalt 2 veckors uttagningsintervall gäller för aktuellt läkemedel. Det har beslutats centralt inom beroendecentrum och således inte på den lokala mottagningen. Man har gjort bedömningen att dessa intervaller torde vara hanterbara och borgar för säkerhet för patienterna. Av kompletterande yttrande framgår det att kvinnan har erbjudits såväl inläggning inom slutenvården liksom tät poliklinisk kontakt för bedömning av eventuella biverkningar, men tackat nej. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört.

V1306-02739-52

Felaktigheter i journalen

En mamma till en pojke klagar över felaktigheter i sonens journal. Det står bland annat fel namn och en mängd andra felaktigheter.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och leg psykolog. Den neuropsykiatriska utredningen påbörjades av annan läkare och psykolog. När nuvarande behandlare övertog ärendet fanns en del journalanteckningar från företrädarna, där uppgifter fanns angivna som man byggde vidare på. Det har nu framkommit att vissa av dessa inte stämde med verkligheten.

Den del av utlåtande som berör hereditet är reviderad utifrån familjens önskemål. För att förhindra att liknande sker igen kommer man att vid byte av psykolog eller läkare avsätta god tid för granskning och överlämnande till ny psykolog eller läkare samt förankra bytet hos patient och anhöriga. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1306-02780-59

Komplikationer efter långdragen förlossning

En kvinna drabbades av komplikationer vid en långdragen förlossning i november 2012. Hon har kvarstående problem med ett stramande, kliande ärr, ibland svårt att hålla avföring och en tyngdkänsla som medför urinläckage vid ansträngning. Därtill sörjer hon att inte kunna föda vaginalt mer. Kvinnan tror att skadan kunnat undvikas genom noggrannare övervakning av hennes värkarbete och utifrån det annan behandling än den valda, samt läkarinsatser. Hon undrar varför inte detta gjordes.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschef och t f verksamhetschef. Initialt beklagar man det inträffade och erbjuder personlig kontakt. Anmälaren önskar skriftliga svar och får händelserna beskrivna utifrån befintliga journalanteckningar. Det beskrivs till exempel att anmälaren fick värkstimulerande dropp och fick sitta på pall under värkarbetet. De specifika frågor om vilka åtgärder som beslutades, på vilka grunder och hur resultatet av dessa följdes upp kan inte besvaras, bland annat med hänvisning till tillgänglig dokumentation. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandena framfört att hon inte är nöjd med svaren som hon uppfattar som avfärdande och bristfälliga. Hon väljer dock att inte gå vidare med detta ärende varför det avslutas.

V1306-02909-34

Bristande utredning

En ung kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en BUP mottagning utreder och kommer fram till att kvinnan har ett funktionshinder men sedan inte följer upp eller föreslår hur kvinnan ska hantera sitt funktionshinder.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från enhetschef och psykolog. De beklagar att någon genomgång av utredningens resultat inte gjordes på skolan. Vanligtvis ingår detta som en del när utredningar görs. Olyckligtvis slutade både läkare och psykolog när utredningen var färdig och ingen annan behandlare tog över kontakten vilket man kommer att vara uppmärksamma på fortsättningsvis. Planeringen var att kvinnan skulle få fortsatt information och stöd för sina svårigheter på mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon kommer att skriva en ny skrivelse och skicka den till IVO. Ärendet avslutat.

V1306-02935-49

Svårigheter att komma i kontakt med vårdgivaren

Anmälaren uppger att det är svårt att komma i kontakt med vårdgivaren. Anmälaren har bestående behov av att kontinuerligt vara i kontakt med vårdgivaren. Därför är det viktigt att tillgängligheten inte är bristfällig.

Åtgärd: Anmälaren blev informerad om förvaltningens handlägningsrutiner, bland annat behovet av underskriven skrivelse. Anmälaren har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1306-03029-34
Får inte vård och behandling

En mamma framför synpunkter på att ung vuxen dottern inte får den vård och behandling hon behöver.

Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts trots uppmaning via e-post och brev avslutas ärendet i befintligt skick.

V1307-03223-42
Ovänligt bemötande, läkemedelsbiverkan

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av husläkaren som med hög röst ifrågasatte varför hon kom på en akut tid. Kvinnan hade fått utslag/biverkningar i ansiktet efter nyligen påbörjad medicinering. Läkaren skrev sedan ner namnet på flera receptfria mediciner som kvinnan skulle behandla utslagen med. Kvinnan upplevde sig ohövligen bemött och förvånad över omhändertagandet av läkemedelsbiverkningarna.

Åtgärd: svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar att kvinnan upplevde sig ovänligt bemött. Läkaren har träffat kvinnan vid flera behandlingstillfällen och önskar att kvinnan ska uppleva sig välkommen åter. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som skall bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1307-03233-42
Brister vid medicinering och omvårdnad

Anhöriga till avliden man framför brister i vården på en medicinklinik på ett akutsjukhus. Synpunkterna gäller läkemedelsbehandlingen som påverkade olika värden i blodet. Mannen flyttades till rehabiliteringen men familjen upplever att det skedde för tidigt då mannen försämrades och flyttades tillbaka till akutsjukhuset igen. Successivt försämrades mannen men ingen information om status gavs till anhöriga. På morgonen hittades mannen död, han hade avlidit ensam.

Åtgärd: svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig överläkare. I yttrandet ges en utförlig medicinsk förklaring till vård, medicinering och förklaringar till olika medicinska beslut som fattades utifrån provsvar och patientens tillstånd. Anmälaren är nöjd med svaren men önskar händelsen handlagd vid IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1307-03324-42
Oklart varför läkemedelsbehandlad, avled

Anhörig till avliden man undrar om det läkemedel mannen fick på ett korttidsboende orsakade hans död. Anmälaren förstår inte vad han medicinerades för.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlande läkare vid korttidsboendet som förklarar att mannen ordinerades ett läkemedel mot ökad salivproduktion. Medicinen gavs som plåster och hade god effekt. Mannen återvände

till hemmet efter en tids vård. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

V1308-03366-42 **Brister vid receptförskrivning**

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och får mediciner med dostjänst. När en månads mediciner fanns kvar på apoteket kontaktade kvinnans kontaktperson ansvarig läkare för receptförnyelse. Efter flera påtryckningar via e-post, telefon och personliga besök på mottagningen hade kvinnan fortfarande, efter sex veckor, inte fått recept. Sista veckan var kvinnan helt utan mediciner och började uppleva syner och självmordstankar. Kontakt togs även med medicinskt ansvarig men ingen återkom.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar händelsen med att anmälaren bytt läkare flera gånger. Oavsett det är det beklagligt att konstatera utebliven medicinering som hade kunnat avhjälpas med kontakt med mobila teamet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1308-03528-54 **Bristfällig behandling samt dåligt bemötande**

En man anser att han inte har fått riktig behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han har även synpunkter på läkare som inte trodde på honom. Han har dessutom fått biverkningar av de preparat som förskrivits.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef. Efter genomgång av mannens journal och samtal med berörda läkare har hon kommit fram till att man gjort vad man kunnat för mannen utifrån ramen för sitt uppdrag. Av kompletterande yttrande framgår att ansvarig har varit i telefonkontakt med mannen vid flera tillfällen och försökt förklara situationen för honom. Behandlande läkare har bedömt att mannen inte längre är i behov av specialpsykiatrins resurser varför han återremitterats till sin vårdcentral. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han vill stämma vårdgivaren. Information om IVO har skickats till anmälaren och ärendet har därefter avslutats.

V1308-03551-42 **Ovänligt bemötande vid receptförskrivning**

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av läkaren på vårdcentralen i samband med receptförskrivning då frågan om beroendeproblematik kom på tal. En konflikt uppkom och kvinnan vill att konflikten skall journalföras. Kvinnan har bytt vårdcentral.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar det inträffade. Alla avvikelser diskuteras i personalgruppen som ett led i kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet. I samband med förskrivning av vissa preparat finns regelverk som måste följas. Om detta skall läkaren informera patienten på ett förståligt sätt. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1308-03558-42**Tinnitus efter medicinering och öronspolning**

En kvinna fick ett öra spolat av sköterskan på en vårdcentral och därefter gavs medicinering med öron droppar. Genast uppkom smärta och tinnitus. Vad hände undrar kvinnan, har medicinen orsakat komplikationerna eller spolade sköterskan fel?

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som framför att händelsen tagits på allvar. Behandlingen med öron spolningen har inte journalförts av sjuksköterskan varför det är svårt att uttala sig om den handläggningen utförts korrekt. Verksamheten har investerat i ett fast öron-mikroskop som en kvalitetshöjande åtgärd. Fallet har diskuterats internt med sköterskor och doktorer och i framtiden skall det föras journal över detta ingrepp. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1308-03570-62**Komplikationer efter ögonoperation**

En kvinna är mycket missnöjd med sin ögonoperation. Hon har bland annat problem med smärta och ljuskänslighet efter operationen och upplever att ansvarig läkare bara skyller ifrån sig. Hon har varit hos en annan ögonläkare som säger att man troligtvis skadat hennes regnbågshinna vid operationen och att det är därför hon har så ont.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd samt ansvarig läkare vid kliniken, som menar att operationen var komplikationsfri och att ömhet och ljuskänslighet kan uppkomma efter den aktuella typen av operation, men att detta brukar vara övergående. Man beklagar att patienten inte är nöjd med operationen och att hon upplevt brister i bemötandet. Anmälaren var missnöjd med svaret och inkom med ett genmäle, varpå kliniken hänvisade till tidigare yttrande. Ärendet avslutas.

V1308-03639-52**För lång skruv**

En ung flicka behövde genomgå en fotoperation. Några år senare kunde hon inte längre böja stortån och det visade sig att operatören satt in en för lång skruv som skavde mot senan och utöver det förorsakade inre blödningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare som beklagar den missbedömning som gjorts. I samband med operation kunde man vid genomlysning konstatera att frakturen fått ett mycket gynnsamt läge och även om skruven blev något lång ville läkaren inte äventyra det goda frakturen genom att byta ut skruven till en kortare. Vid avgipsning efter fyra veckor kunde flickan belasta utan smärta eller problem. Vid röntgen kunde man konstatera att skruven var ca en halv centimeter för lång och naturligtvis borde ha avlägsnats när man tre år senare ser att flickan fått problem av den långa skruven. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att ärendet är anmält till LÖF. Ärendet avslutat.

V1308-03712-44**Lång väntan på undersökning**

En kvinna uppsökte akutmottagning på grund av stark huvudvärk. Efter många timmars väntan på läkarundersökning liggande på en hård brits orkade hon inte stanna kvar längre utan skrev ut sig. Kvinnan ifrågasätter väntetiden.

Åtgärd: Yttrande gavs av läkarchef. Denna hade vid kontroll av arbetsbelastning och bemanning funnit att akutmottagningen var mycket hårt belastad under den aktuella tiden. Av den anledningen var personalen tvungen att prioritera hårt bland patienterna. Hon beklagade att förutsättningarna att ge vård vid tillfället inte var tillfyllest. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte hört av sig inom överenskommen tid och ärendet avslutas.

V1308-03748-52**Bristande bemötande med mera**

En kvinna sökte vård på en vårdcentral då hon inte mårde bra. Där fick hon träffa en läkare som ifrågasatte henne och som inte undersökte henne. Hon fick söka vård på en annan vårdcentral i stället. Där man kunde konstatera att kvinnan led av svamp i munnen vilket den första läkaren påstod vara orimligt att kvinnan skulle ha.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare som bara kan beklaga att kvinnan uppfattat sina möten med enheten så illa. Då hon trots flera uppmaningar inte lämnat sitt fullständiga personnummer har man svårt att återkoppla ärendet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-03769-42**Felmedicinerad**

En man medicinerades efter hjärtoperation på ett akutsjukhus. Efterbehandling gavs med medicin mot höga blodfetter. Efter en tid uppkom symtom med känselbortfall under fötterna och stickningar i fingrarna. Mannen sjukhusvårdades och läkemedelsbehandlingen bedömdes vara orsaken till symtomen. Efter utsättning har symtomen successivt försvunnit. Enligt mannen hade han inte höga blodfetter så medicineringen var fel.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar lidandet. Det fanns goda skäl till denna medicinering och i kliniken finns det riktlinjer för behandling vid förträngning i hjärtats kärl. Att mannen skulle drabbas av biverkan kunde inte förutses men information till mannen om dessa kända biverkningar borde ha givits. Anmälaren har tagit del av svaret och önskar därefter ärendet avslutat.

V1309-03779-42**Stark medicinering**

Anhörig till en man som tvångsvårdades vid en psykiatrisk klinik upplevde att läkaren förskrev för starka läkemedel. Mannen blev kraftigt påverkad. Senare avslutades all medicinering och han tillfrisknade.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsöverläkaren vid enheten. En medicinsk förklaring ges till valet av preparat. Mannen gavs medicinering som har flera olika indikationer, i detta fall mot psykotiska symtom. Symtomförbättring sågs. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att anmälaren inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1309-03817-42**Missade läkemedelsbehandling, komplikationer**

En kvinna sökte akut vård på ett akutsjukhus och undersökning visade blödning i mage och tarm. Några polyper i tarmen togs bort. Kvinnan påtalade för kirurgen risken med ingreppet då hon äter blodförtunnande medicin. Ingen notis togs om detta och kvinnan fick åka hem. Efter några dygn försämrades hon och återvände till akutsjukhuset. Hon blödde kraftigt från tarmen och insjuknade senare i en hjärnblödning.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig överläkare som framför en medicinsk förklaring till vård och läkemedelsbehandling. Det framkommer också att medicinering med blodförtunnande medicin avslutades. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört en önskan om fortsatt handläggning vid IVO, Inspektionen för vård och behandling. Ärendet avslutas.

V1309-03827-59**Brister i besked om undersöknings svar**

En kvinna har synpunkter på att hon fått fel information på en röntgenundersökning hon gjorde för nio månader sedan. Hon fick svar att röntgen inte visade något, nu nio månader senare mailar hennes läkare och hon får besked om att hon har vätska i hjärnan. Att vara obehandlad så länge har fått stora konsekvenser för henne, bland annat i form av yrsel, huvudvärk och försämrad syn.

Åtgärd: Anmälaren önskade avvakta att inhämta yttrande och har sedan inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1309-03840-57**Ambulans körde inte sjuk kvinna**

En kvinna besökte vårdcentralen och det konstaterades att hon hade väldigt högt blodtryck. Husläkaren sände remiss till akutsjukhus. Kvinnan kontaktade SOS Alarm hemifrån som sände en ambulans. Men ambulansbesättningen gjorde en bedömning att kvinnan inte var i behov av ambulans och en granne körde kvinnan till akuten. Kvinnan ifrågasätter beslutet att inte köra henne till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkaren som beklagade att kvinnan upplevt oro och obehag i samband med en ambulanstransport. Han konstaterade att kvinnans beskrivning och den journaldokumentation som ambulansbesättningen gjorde i samband med möte i kvinnans hem på många områden skiljer sig kraftigt. Orsaken kan vara ett missförstånd baserat på bristfällig information. Han avsåg att återkoppla till besättningen och till arbetsgruppen i stort för fortbildning. 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.

V1309-03870-34**Lång väntan på behandling**

En kvinna remitterades av husläkaren till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Efter flera månaders väntan framkom det att remissen försvunnit. Efter första läkarkontakten planerades fortsatt behandling hos psykolog. Nu flyttades hon mellan olika köer beroende på om hon var ung vuxen eller vuxen. Väntan på

behandling är nu sex månader ytterligare varför det har förflutit ett år innan hon får behandling.

Åtgärd: Yttrande (samma som till IVO) har inhämtats från verksamhetschef. Dennes bedömning är att kvinnan mycket riktigt har hamnat i något gränsland då man har "Unga vuxna-enheter" med åldersgräns 25 år. Ansvarig kan bara be kvinnan om ursäkt om hon upplevt denna gränsdragning som förvirrande. Hon har enligt journalanteckningar haft en kontinuerlig kontakt med psykolog sedan två månader efter det att remiss inkom. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-03953-42 **Fick läkemedel på fel tid**

En man uppsökte ett akutsjukhus på grund av misstänkt blodpropp i ett ben. Hustrun följde med och informerade på akuten och vårdavdelningen om hans Parkinson- och demens medicin som måste tas på vissa klockslag. Nästa dag upplevde hon att maken var förvirrad. Vid kontroll framkom det att han inte fått mediciner enligt ordination. Vid hemgång uppkom missförstånd om vem som skulle hämta honom.

Åtgärd: Svar har kommit från vårdenhetschefen och överläkaren på kliniken. Där framkommer det att mannen fått medicindelning på fel klockslag, bland annat mitt i natten. Detta korrigerades efter påtalande från hustrun. En förklaring till missförståndet vid hemgång ges. Mannen erbjuds ett möte med vården för genomgång av händelsen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1309-03983-58 **Brister i läkarens bemötande samt i sjukskrivning**

En kvinna framför synpunkter på läkarens bemötande på en vårdcentral vid anhörigs död. Kvinnan sökte akut hjälp på vårdcentralen då hon fått en djup krisreaktion, läkaren vägrade sjukskriva henne och hon fick kontaktuppgifter till ett mobilt kristeam. Hon önskade remiss till annan instans - läkaren hade ingen kännedom om den instansen. När kvinnan till slut fick sjukintyget var det felaktigt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från behandlande läkare på vårdcentralen som beklagar patientens upplevelse samt tackar för patientens återkoppling. Av yttrandena framgår att en händelseanalys har gjorts och att läkarens bedömning är att det skett missförstånd och att händelseförloppet var annorlunda än patientens beskrivning. Anmälaren inkom efter detta med synpunkter där hon påpekade att läkarens beskrivning inte är korrekt. Verksamhetschefen beklagar de missförstånd som uppstått och menar att det är svårt att avgöra vad som gått fel i kommunikationen då patient och läkare har så olika uppfattning om händelsen. Då ytterligare skriftväxling inte anses tillföra något i ärendet avslutas ärendet i befintligt skick hos förvaltningen.

V1309-03999-49**Journalfrågor och bristfällig undersökning**

Anmälaren anser att det finns felaktiga uppgifter i journalen. Därför vill hon ta del av hela sin journal. Hon anser att vårdgivaren inte låter henne ta del av hela journalen, trots att hon begärt det. Hon anser att den undersökning som gjordes var för bristfällig, att det inte går att ställa rätt diagnos utifrån denna undersökning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från specialistläkare. Den senare håller med om att man möjligen har brustit i rutinerna kring rekvirering av journalkopior. Detta har rapporterats som en avvikelse och ansvariga chefer kommer att ta ställning till om rutinerna behöver förbättras för att minska risken för liknande olyckliga misstag i framtiden. Läkaren både journalförde och förklarade tydligt för kvinnan att syftet med besöket endast var att göra en riktig bedömning avseende hennes förutsättningar att kunna delat i och tillgodogöra sig aktuell rehabilitering i grupp. Av den anledningen genomfördes inte någon ny somatisk undersökning utan endast en aktuell bedömning av allmäntillståndet och psykiskt status. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren önskat få ärendet överfört till IVO för fortsatt handläggning där. Ärendet avslutat.

V1309-04008-49**Läkaren följer inte behandlingen enligt vårdplanen**

Anmälaren blev remitterad till mottagning för ätstörning. Där hade han kontinuerliga samtal med psykolog. Efter det att han träffat läkaren vid mottagningen bedömde läkaren att han inte skulle fortsätta behandlingen vid mottagningen på grund av för kraftig ångest. Nu frågar anmälaren vad läkaren grundar detta ställningstagande på.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och enhetschef. Då mannen hade stora svårigheter att medverka i ätstörningsbehandlingen fick han träffa läkare för psykisk bedömning. Han var då inlagd enligt LPT på grund av försämring i sin sjukdom. Läkaren försökte förklara att utifrån mannens samsjuklighet med pågående instabil period samt erfarenheterna att ätstörningsbehandling i öppen vård inte fungerat så var det inte aktuellt med fortsatt öppenvårdsbehandling på berörd enhet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04021-59**Rutiner kring behandling**

En kvinna tar kontakt med anledning av en sjukdom hon drabbades av och opererades för första gången 2006. Kvinnan beskriver sina kontakter och upplevda brister i vården, gällande information, kommunikation, väntetider, inställda operationer och uppföljning. Kvinnan har idag ytterligare operation bokad. Kvinnan är mycket kritisk till hanteringen även när det gäller rutinerna och förordar att de ses över. Hon har bland annat träffat åtta olika läkare och saknar det stöd som hon anser vården borde bidra med när patienter drabbas av allvarlig sjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från Verksamhetschefen. Han bemöter anmälares synpunkter med förklaringar och beskrivningar av grund för bedömningar och åtgärder. Vidare förklaras behovsprioriteringar som gjorts utifrån resurser och att det påverkat möjlighet att erbjuda återbesökstider. Han bedömer kontinuiteten som svår att hålla, dock framförs att återkommande diskussioner alltid förs i kollegiet där ansvarig läkare deltar. I detta fall har dock fler läkare än vanligt förekommit. Vad

gäller stöd hade behovet inte uppmärksamrats men anmälaren erbjuds kontakt med de kontaktsjuksköterskor som kliniken har. Slutligen framförs att anmälaren drabbats av tekniktrassel vid ett tillfälle samt felaktig debitering vid ett annat samt att man arbetar med förbättringar inom alla nämnda områden och han hoppas att i framtiden kunna erbjuda hjälp som anmälaren är mer nöjd med än hitintills. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att det innehåller flera positiva besked. Hon undrar däremot varför hon inte fått ta del av denna information under vårdtiden samt framför att hon uppskattar en ökad kontakt med information och återkoppling efter sin senaste operation. Ärendet avslutas.

V1309-04025-63

Patienten nekad tolk under läkarbesök

En man har under läkarbesök på vårdcentralen nekats tolk. Mannen upplever sig också talad över huvudet på och att läkaren hittar på olika påståenden om hans mentala hälsa.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef efter det att hon talat med läkare och med personal på det särskilda boende där mannen vistas. Mannen har pratat mycket med finsktalande personal (auktorisert finsk tolk) tillika arbetsterapeut anställd på hemmet. Personalen samt läkare bedömer att mannen inte själv kan ta hand om sin personliga ekonomi, papper med mera. Han saknar sjukdomsinsikt men är vid gott mod om han medicineras med antipsykotisk medicin så att han slipper hallucinationer och paranoida vanföreställningar. Mannen bedöms vara i behov av god man eller förvaltare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04041-63

Psykiska men på grund av utseende

En ung man mår dåligt på grund av sitt utseende, familjen har försökt få kirurgisk hjälp men nekats. Nu önskar man förtydligande svar och önskar få möjlighet att komma till annat sjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Stf verksamhetschef. Mannens problem har diskuterats i kollegiet på kliniken. Det råder samstämmighet om att han inte ska opereras inom offentlig plastikkirurgi, det finns ingen indikation för sådan operation. Man har tillstyrkt anmälarans önskemål angående second opinion och remiss har utfärdats till sjukhus i annat landsting. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04143-63

Låg tillgänglighet försenade diagnos

En kvinna med långvarig hosta söker kontakt hos sin husläkare vid flera tillfällen utan framgång, kvinnan upplever att diagnosen av hennes sjukdom försenas på grund av svårigheterna att komma i kontakt med sin doktor. På grund av svårigheterna att nå husläkaren söker kvinnan vård på flera olika enheter med olika resultat och behandlingsförslag. Efter flera läkarkontakter på andra enheter får kvinnan komma till sin vårdcentral där slutlig diagnos ställs och behandling fås utan besvärande biverkningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Då kvinnan kontaktade enheten erbjöds hon tid samma dag. Ansvarig gör bedömningen av anmälarans beskrivning att man handlat efter de riktlinjer som finns och inlett behandling med

antibiotika först när det funnits klinisk misstanke om lunginflammation. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04196-52 **Felbehandlad på sjukhus**

En kvinna anmäler att hennes son åkte akut till sjukhus efter att han hade skadat foten. Där blev han sydd och bandagerad innan han fick åka hem igen. Pojken hade mycket ont i foten men väntade en vecka med att gå till vårdcentralen som man sagt till honom på sjukhuset. När man tog bort förbandet visade det sig att foten hade börjat ruttna, så man förde honom akut till sjukhus för behandling då det visade sig att han hade fått en sårinfektion.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef som ur journalen drar slutsatsen att den behandlande läkaren gjort det som hon kunnat för att minska risken för infektion. Det går inte att helt utesluta att fördröjningen av sutureringen på något sätt bidragit till hur efterförloppet blev. Lärdomen av detta fall är att kommunikationen borde ha varit tydligare och att familjen borde ha uppmanats att återkomma till barnakuten vid problem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren som är informerad om LÖF inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04210-63 **Upplevelse av att symtom inte tas på allvar**

En kvinna sökte ursprungligen vård hos sin husläkare men på grund av otillgänglighet sökte hon vård på annan mottagning. Under läkarbesöket informerade kvinnan om att hon haft långvarig hosta, men upplevde att hennes symtom inte togs på allvar och inte utreddes vidare. Hon blev ordinerad att ta hostmedicin mot besvären, men hon tackade nej till föreslagen behandling då hon inte tålde den. Hon blev då rekommenderad att dricka honungsvatten. Då besvären kvarstod uppsökte hon akutsjukhus och det visade sig att hon hade lunginflammation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare som anser att ärendet är handlagt på ett korrekt sätt. Kvinna hade hosta, hade igen feber, allmäntillståndet var opåverkat och lungorna undersöktes utan misstanke på lunginflammation. Det bekräftades med ett CRP som tolkades som ett virusinfektion värde. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04212-63 **Upplever sig felbehandlad på grund av biverkningar**

En kvinna sökte ursprungligen vård hos sin husläkare men på grund av otillgänglighet sökte hon vård på annan mottagning. Under läkarbesöket framkom misstanke om lunginflammation som hon också fick behandling för. Behandlingen gav besvärande biverkningar och ytterligare en vårdinrättning uppsöktes där hon fick annan behandling som inte orsakade besvär. Patienten upplever sig felbehandlad på grund av biverkningarna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ST-läkare. Diagnosen lunginflammation ställdes och kvinnan ordinerades antibiotika och uppmanades att ta kontakt med sin vårdcentral om hon inte blev bättre. Berörd läkare beklagar att kvinnan inte tålde ordinerat läkemedel men han kan inte se att det olyckliga skeendet hade kunnat

förutses vid det aktuella besöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04289-44 **Bristande omvårdnad**

En åldrig, nu avliden kvinna faller ur sin säng på en geriatrisk klinik och får ett komplicerat benbrott. Hon opererades men avled kort därefter

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsjuksköterska samt omvårdnadschef. Olyckshändelsen hänvisades till den mänskliga faktorn då rutinen var att dra upp sänggrindarna. Verksamheten hade en utbildning i patientsäkerhet för personalen inplanerad under hösten. Anmälaren accepterade yttrandet och ärendet avslutades därmed.

V1310-04322-34 **Avbruten behandling**

En man har synpunkter på att han inte fick fortsätta läkemedelsbehandling efter att ha blivit oskyldigt frihetsberövad. Efter dom från hovrätten blev mannen frigiven. Han hade innan och under häktetiden fått läkemedelsassisterad behandling. I samband med frigivningen fick han inte fortsätta med behandlingen vid den beroendemottagning som han tidigare haft kontakt med eftersom läkaren var på semester och socialtjänsten inte hade kontaktats.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare på berörd enhet som beklagar att man inte har gjort en korrekt överföring från Kriminalvården häktet när mannen frigavs. Läkemedlet sattes ut på Kriminalvården häktet på grund av misskötsamhet gällande medicineringen. Då mannen kom oplanerad till beroendemottagningen hade läkaren semester. Ingen överföring hade gjorts från överläkare på häktet och personalen hänvisade honom till Beroende Akuten eftersom det inte fanns några läkemedelsordinationer på önskat läkemedel. Mannen fick återbesök på beroendemottagningen men uteblev. Han fick ny tid men uteblev även den gången. Senare återkom han och blev återinsatt på läkemedlet efter kontroll om sidomisbruk. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04324-58 **Lång väntetid för besök och behandling**

En mamma framför synpunkter på lång väntetid för sonen att få träffa en ortoped. Pojken som är 4 år ramlade och gjorde illa armen. Ambulans kunde inte komma men de fick åka taxi in till sjukhuset med pojken. Där fick de träffa en läkare som kunde konstatera att pojkens arm var bruten men att ortopederna låg och sov. Föräldrarna blev uppmanade att åka till annat sjukhus dagen efter. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och tillika överläkare på ortopedkliniken. Av yttrandet framgår händelseförloppet, samt att behandlande läkare gjort en korrekt medicinsk bedömning. Verksamhetschefen anser inte att skadan skulle behandlats mitt i natten utan anser att handläggningen på sjukhuset varit korrekt. Föräldrarna inkom med genmäle där de framförde att de hade fått information att en ortoped fanns på plats på sjukhuset, samt att de ansåg att ett litet barn inte skulle behöva vänta till dagen efter på operation. Verksamhetschefen svarade att han hade förståelse för anhörigas upplevelse men att det inte förelåg

medicinsk indikation att snabbt omhänderta frakturen. Då föräldrarna, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1310-04372-63

Ej lyssnad till, besvär av komplikationer

Sammanfattning:

En man har problem med sin protes. Han upplever att han inte blir lyssnad till och att besvären med protesen inte tas på allvar av ansvariga läkare.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientansvarig läkare som beklagade att besvären kvarstod. Mannen är välkommen för en ny bedömning av sina besvär. Yttrandet översändes till anmälaren som önskade inkomma med ett genmäle. När genmälet inkommit och översatts till svenska visar det sig att genmälet inte tillför något nytt i ärendet. Avslutsskrivelse skickad till anmälaren med information om möjlighet att anmäla skada till LÖF lämnas för översättning. Ärendet avslutat.

V1310-04374-63

Inte lyssnad på, besvär tas inte på allvar

En kvinna har haft upprepade kontakter med sin vårdcentral. Kvinnan upplever att läkarna på vårdcentralen inte lyssnar på henne och tar hennes besvär på allvar. Hon berättar under ett telefonsamtal att hon känner sig ignorerad och nonchalerad. Kvinnan berättar att hon får läkemedel som ger henne biverkningar. När hon klagar på biverkningarna svarar läkaren att hon måste ta sina tabletter annars behöver hon inte komma tillbaka.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och läkare som efter genomgång av journaler kommer fram till att man från enhetens sida har gjort allt för att hjälpa kvinnan. Hon har sökt vård för olika problem som mest varit psykosomatiska. Hon har en diagnostiserad ätstörning och har för detta haft kontakt med dietist som hon fortfarande får näringsdrycker utskrivna från. Kvinna har remitterats till Kris-och Traumacentrum men tackat nej till behandling. Hon har stöd från socialtjänsten och har boendestödare som kuratorn ordnat. Hon tar inte föreskrivna läkemedel och har inte haft motivation till vidare kontakt med kurator. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04381-58

Lång väntetid på ambulans, ekonomiska krav

En mamma till en 4 årig pojke framför synpunkter på lång väntetid på ambulans samt att de fått faktura för transporten. Pojken ramlade hemma och bröt armen, föräldrarna ringde efter en ambulans, då de väntat i över en timme fick de besked att ingen ambulans fanns att tillgå men att en sjuktransport skulle komma. Efter ytterligare 1½h timme kommer en taxi som kör till akutmottagningen på ett sjukhus. Föräldrarna har nu fått en räkning för sjuktransporten och ifrågasätter både fakturan, den långa väntetiden samt valet av sjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från gruppchef på larmcentralen. Av yttrandet framgår larmcentralens uppdrag samt händelseförloppet. Föräldrarna inkom efter detta med genmäle där de framförde: att om ambulans inte var nödvändig borde taxi beställts direkt; att de fortfarande undrade över valet av sjukhus då ingen ortoped fanns på sjukhuset; samt även att den taxi som fick uppdraget inte hittade till deras adress.

Gruppchefen svarade att ärenden kan ibland invänta ledig ambulans, att sjukhusvalet styrdes av bedömningen att transporten skulle gå snabbare, samt att de taxibilar som utnyttjas är samma bilar som vem som helst kan beställa. Gruppchefen informerade även att berörd personal är informerad om ärendet. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1310-04383-34

Missad diagnos

En kvinna har synpunkter på att en läkare inom primärvården missat en diagnos som kvinnan troligen haft under flera år. Läkaren har behandlat olika symtom men i samband med en graviditet fick kvinnan besked om att hon har en diagnos som kräver medicinering livet ut. Anmälaren är mycket arg och besviken på läkaren eftersom hon har varit orolig för sin hälsa under flera år.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Proverna som togs var inom referensintervallet för metoden som de är analyserade med. Kvinnans blod analyserades senare med en annan metod som har lägre referensvärden. En förväxling av de olika metodernas referensvärden kan möjligen förklara missförståndet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren och att hon önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1310-04401-28

Ingen diagnos

En far uppsökte tandvården då dottern hade vita stora och tydliga fläckar i tandköttet. Tandläkaren kunde inte svara på vad fläckarna berodde på och inte hennes kollega heller. De fick då en kontrolltid hos dotterns ordinarie tandläkare, som inte heller kunde svara på vad fläckarna berodde på. Ordinarie tandläkare skulle då boka in en tid hos specialisttandläkaren. När de för tredje gången besökte mottagningen fick de inte träffa specialisttandläkaren utan åter igen samma tandläkare. Alla fläckar är då nästan borta utom en. Fadern undrar om de inte måste utreda vad fläckarna beror på, men tandläkaren anser inte det nödvändigt då alla nästan är borta. Modern undrar varför de inte utredde vad symtomen berodde på.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folk tandvårdens vd och från klinikchef. Vid det första besöket konsulterades en allmäntandläkare. Vid nästa besök tog en nischad barntandläkare hand om flickan, därefter till ordinarie tandläkare för kontroll. Vid akutbesök några dagar senare önskade fadern att biopsi skulle tas och han fick information om att det intet gick att ta biopsi då fläckarna försvunnit. Då fadern var missnöjd och efter samråd med specialist skickades remiss till käkkirurg för vidare utredning. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren inkommit med ytterligare genmäle. Anmälaren informerad om att då ytterligare utredning i sak inte skulle tillföra ärendet något nytt kommer han senaste skrivelse att bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1310-04409-62

Nekades besök, otrevlig bemötande

En kvinna hör av sig angående sin bror som hade en tid på en vårdcentral. Mannen kom i tid, men det var lång kö till receptionen och när det efter lång väntetid blev

mannens tur i receptionen fick han höra att han kommit för sent och att man inte kunde ta emot honom. När systemen sedan ringde till vårdcentralen för att påtala detta blev hon mycket otrevligt bemött och anklagades för att ljuga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som gått igenom fallet med berörd personal och menar att patienten enligt receptionspersonalen kom 15 minuter efter utsatt läkartid och att läkaren därmed bedömde att hon inte kunde ta emot patienten. Man menar att det inte fanns någon kö i receptionen vid tidpunkten. Vad gäller telefonsamtalet med systemen menar man att det inte skett på ett optimalt sätt. De inkomna synpunkterna har använts aktivt för att diskutera rutiner och arbetssätt i verksamheten. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med något formellt genmäle, varför ärendet avslutas.

V1310-04416-63

Diagnos ställd utan grund enligt patienten

En man ringde och var orolig för att han ska förlora sitt körkort då han upplever att han har fått en diagnos utan grund. Mannen berättade också att han upplevde att personalen hotade honom och att något skulle hända om han inte följde deras behandling.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef och från överläkare. Mannen har en väl belagd sömnapné som bör behandlas med nCPAP. För att man ska kunna skriva intyg till Transportstyrelsen krävs att mannen använder den. Annars utgör han en tydlig trafikfara på grund av risken att somna dagtid då sömnapné ger en dålig nattsömn. Kravet på intyg kommer från Transportstyrelsen och är inget man på berörd enhet kan påverka. Med nCPAP-behandling bör mannens sömnapné inte utgöra hinder för körkort. På enheten kommer man initialt följa upp mannen med regelbundna kontroller. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04430-54

Kränkande bemötande samt dålig tillgänglighet

En man anser att han har blivit dåligt bemött av en kurator vid en psykiatrisk enhet. Kuratorn har trots påminnelser inte ringt mannen under flera månader. När kuratorn till slut återkom till mannen var han otrevlig. Han anser att kuratorn var otrevlig på grund av hans etniska bakgrund.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd kurator. Tyvärr sker det en rad olika konflikter med mannen i olika situationer, inte minst med myndigheter. Något som kuratorn verkligen beklagar då det riskerar att bli en svårare livssituation för honom. Efter ett gemensamt beslut på enheten så träffar inte kuratorn mannen längre. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer. Han har uppmanats att ta kontakt med förvaltningen om han önskar att hans kommentarer ska bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivare. Då anmälaren senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1310-04443-59

Missat provsvar

En kvinna beskriver flera undersökningar och provtagningar som slutligen resulterade i en operation på grund av njursten. När kvinnan låg på sjukhuset

ringde en läkare och ursäktade att han missat att lämna svar angående prov som tagits sex månader tidigare. Läkaren angav att han skulle rapportera detta misstag i sin verksamhet. Kvinnan anmäler för att de ska förbättra sitt arbetssätt så att detta inte kommer att hända andra.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Rutiner anger att läkare bevakar eller överlämnar det till sjuksköterska. I detta fall har det missats. Händelsen är avvikelserapporterad och diskuterad i vid möte i personalgruppen. I verksamhetens nya journalsystem kommer man lägga vikt vid att säkerställa hantering av provsvar. Slutligen framförs att han beklagar och instämmer i kritiken, väl medveten om att det inte hjälper anmälaren i hennes situation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1310-04483-57

Felaktig diagnos vid svullnad av hand

En man som arbetar som naprapat fick en svullnad i ett finger, snart omfattade svullnaden hela handen och delar av underarmen. Han åkte till ortopedakuten där han fick starka smärtstillande mediciner, som ändå inte gav full smärtlindring. Han tvingades åka tillbaks flera gånger och fick annat smärtstillande läkemedel med tveksam effekt. Slutligen träffade han en handkirurg som satte in antibiotika och nu vände utvecklingen och smärta och svullnad försvann sakta. Mannen är arg och besviken över att ingen kunde diagnostisera infektionen direkt. Detta har lett till en stel led som gör det svårt för honom i sitt yrke.

Åtgärd: Yttranden inkom från chefläkare, överläkare och verksamhetschef som beklagade att patientansvarig läkare upplevdes som nonchalant och stressad. De beskrev den noggranna handläggning som skedde av mannens skada och menade att ortopedens kunskapsområde även omfattar handskador. I detta ärende var flera läkare från olika specialiteter inblandade för korrekt handläggning. Anmälaren menade att handläggningen inte var optimal, men han vill inte komma med genmäle utan har anmält ärendet till Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1310-04510-44

Okänslig bemött

En dotter skriver för sin familj. Pappan hade avlidit hastigt kvällen innan i sitt hem och på akuten hade de fått information att det gick att besöka patologen för visning när som helst. Då familjen nästa dag kom till patologen blev de okänsligt bemötta och fick ett kort besked att man måste beställa tid för visning. Familjen fick återvända senare för att ta avsked av sin make och far.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Rutinerna hade brustit både på akuten och hos den personal som tagit emot familjen. Tydliga instruktioner om telefonkontakt innan besök fanns i rutinerna. Verksamhetschefen har informerat akutmottagningen om det som skett och påmint om instruktionerna. Samtal har egenomförts med den aktuella personen om händelsen och denna framförde en ursäkt. Anmälaren har inte återkommit, ärendet avslutas.

V1310-04534-42
Stängd mottagning

En man vårdas vid en njurmedicinsk klinik och planerades för borttagande av central ven kateter. När han infann sig på mottagningen var den stängd på grund av planeringsdag. Ingen hade informerat honom om detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetsansvarig vid kliniken som beklagar händelsen. Mannen fick i onödan infinna sig på avdelningen samt ha kvar ven katetern med risk för infektionskomplikationer. Brister i kommunikationen mellan enheter har identifierats. Detta systemfel kommer att korrigeras. Avbokade tider skall meddelas till patienten direkt. Det är inte acceptabelt att patienten drabbas på grund av brister i kommunikation och missförstånd mellan vårdenheterna. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1310-04537-63
Brister i informationen

En kvinna opererades på öronklinik och efter operationen informerades hon om flygförbud följande fyra veckor efter operationen. Kvinnan hade bokat utlandsresa och önskar ersättning för biljetterna och en förklaring till varför detta flygförbud inte framgick innan operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. I journalanteckning framgår det att kvinnan fått information om att flygresa skulle kunna vara möjlig om hon kunde tryckutjämnas. Vid hemgång efter kirurgin har kvinnan fått information om att man normalt avråder ifrån flygresa första månaden efter operation, detta framgår också i den information som rutinmässigt lämnas ut i samband med att man överenskommer om operation. Ansvarig anser det olyckligt att det blivit en sådan förvirring kring informationen men om kvinnan ändå anser att kliniken orsakat att hennes resa inte kom till stånd kan hon komma med ersättningskrav för kostnaden för flygresan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04549-62
Utebliven analys av prov

En kvinna tog i samband med borttagandet av ett födelsemärke ett prov från födelsemärket för kontroll. Efter några veckor ringde kvinnan till vårdcentralen ett antal gånger och fick varje gång beskedet att provsvaret inte kommit. Efter att ha samtalat med chefen vid vårdcentralen framkom det att provet var borta och inte hade skickats för analys.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som meddelar att man från vårdcentralens sida av oklara skäl missat att skicka provet för analys, och att det efter en tid kasserats då det inte var märkt. Verksamhetschefen framför att man tar händelsen på största allvar och att man på vårdcentralen kommer att lyfta de rutiner som brustit, se över och korrigera gällande rutiner och förankra dessa hos all personal för att minimera risken för liknande händelser ska kunna inträffa igen. För att minska patientens oro erbjuder vårdcentralen ett möte med patienten om önskemål finns samt möjligheten till en årlig kontroll av ärret så att det inte utvecklar sig till något onormalt. Anmälaren har inte framfört något ytterligare efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1310-04552-49**Läkare uppger fel uppgifter i journal med mera**

Enligt anmälaren har en läkare angett fel uppgifter beträffande diagnos. En annan läkare har brutit sekretessen enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från verksamhetschef, bitr. överläkare och ST-läkare. Målet är att ge patienten bästa möjliga vård vilket innebär att inte ge för mycket behandling som kan leda till skada. Ansvarigs bedömning är att behandlande läkare har behandlat kvinnan enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Då kvinnan inte uppfyller kriterierna för en viss diagnos så blev den diagnosen avskriven. Angående sekretess så satt kvinnans kompis bredvid henne vid rondtillfället och båda fick höra samma information. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört inom avtalad tid. Ärendet avslutat.

V1310-04563-42**Gavs medicin trots överkänslighet, ej lyssnad till**

En kvinna vill anmäla en läkare på en specialistklinik för att hon inte blev lyssnad till när hon berättade att hon var överkänslig mot en viss medicin. Läkaren medicinerade trots informationen, med en injektion, vilket gav en kraftig reaktion med biverkningar.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar upplevelsen av att inte vara bemött med respekt vid kliniken. Läkaren uppfattade ett samförstånd inför injektionsgivningen. De biverkningar kvinnan beskriver finns inte beskrivna tidigare. En anmälan är gjord till läkemedelsbolaget. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1310-04575-58**Infektion efter operation, ekonomisk ersättning**

En kvinna framför synpunkter på att hon fått en infektion i bröstbenet, och ett misspyrdande ärr, efter en hjärtoperation på ett sjukhus. Anmälaren undrar över vilka åtgärder vården har tagit med anledning av händelsen, samt även om hon har möjlighet att få ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att infektion i bröstbenet är en känd komplikation vid hjärtkirurgi. Patienten hade inför operationen en riskfaktor i form av tidigare strålning mot bröstkorgen. Rutiner för att förebygga infektion har följts. Verksamhetschefen beklagar att patienten ändå drabbats av en infektion, ärrer går oftast att rätta till genom en mindre plastikkirurgisk korrektion. 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.

V1310-04595-54**Nekad medicinering samt dålig tillgänglighet**

En kvinna som fått en neuropsykiatrisk diagnos vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning är missnöjd med att en läkare inte följt upp hennes medicinering. Läkaren slutade att förskriva ett preparat på grund av kvinnans

biverkningar utan att ersätta henne med ett nytt preparat. Hon har även synpunkter på mottagningens tillgänglighet. Hon har blivit erbjuden psykiatrisk specialistvård vid någon annan enhet, men mottagningen informerat att hon inte kunde räkna med deras vård om hon tackade ja till erbjudandet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Orsaken till att kvinnan inte erbjudits alternativ medicin beror på att hon har haft ett förhöjt blodtryck och man ville utreda orsaken till det ordentligt innan medicinering för ADHD sattes in. Bedömningen och informationen till kvinnan är att det är viktigt att blodtrycksbehandlingen sköts av husläkare. Man kan få vård för sin ADHD diagnos samtidigt som man har en behandling hos annan vårdgivare. Ansvarig beklagar att det måste ha brustit i informationen till behandlande läkare om vad som gäller. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04627-58

Brister i tillgänglighet, otrevligt bemötande

En flicka gjorde sig illa i skolan, mamman kom och följde henne till vårdcentralen. När kvinnan efterfrågade akut tid i receptionen blev hon mycket illa bemött och blev avvisad. Mamman gick hem och ringde vårdcentralen och bokade en läkartid senare under dagen. När hon kom dit med dottern blev hon utskälld av receptionisten och informerad att det inte fanns någon akut läkartid längre. Flera andra i personalen försökte ordna så att flickan skulle få en tid, men receptionisten var arg och försökte hindra detta. Till slut tog en läkare in flickan på en undersökning och han bad om ursäkt för receptionistens agerande.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Receptionspersonalen fick inte klart för sig att anmälaren önskade läkarbesök vid första kontakten, vid andra kontakten uppstod en konflikt mellan receptionspersonal och anhörig. Personalen ansåg att patienten skulle hänvisas till lättakuten. Mamman blir senare uppringd av läkare och får en tid på mottagningen, detta visste inte receptionisten därav informationen att det inte fanns någon läkartid. Ärendet har blivit handlagd som en avvikelse på mottagningen och verksamhetschefen ser det som allvarligt och olyckligt att anhörig upplever sig otrevligt bemött. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte anser att yttrandet helt överensstämmer med hur det gick till vid besöket men önskar inte driva ärendet vidare. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1310-04642-42

Ovänligt bemötande, nekades läkarkontakt

En kvinna vårdades och medicinerades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnans mediciner tog slut tidigare än planerat och hon kontaktade mottagningen. Receptionisten bemötte henne med nonchalans och anklagade henne för att ha slarvat bort medicinerna. Senare framkom det att läkaren förskrivit fel antal läkemedel varför dessa tog slut tidigare. På grund av tvärt avslut med medicineringen insjuknade kvinnan i depression och fick utsättningsymtom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen där det framkommer att hon fått så pass stora mängder beroendeframkallande läkemedel förskrivet varför hon nu nekades fortsatt medicinering. Kvinnan erbjöds hjälp vid annan klinik för ett förmodat läkemedelsberoende. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1310-04675-59**Synpunkter rörande information på remiss**

En kvinna med magbesvär besökte mottagningen och remitterades för ytterligare undersökning vid annan mottagning. Vid telefonkontakt angående erbjuden tid efterfrågade kvinnan narkos. Enligt mottagande enhet behövde detta anges på remissen för att erhållas. Kvinnan hade ett otal kontakter med båda mottagningarna som hänvisade till varandra via kvinnan, utan att de själva tog ansvar för informationsöverföring eller samordning innan situationen löstes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som beskriver att remissen skrevs för konsultation vilket innebär att mottagande enhet bedömer och beslutar om eventuell undersökning. På en sådan remiss kan inte information om hur eventuell undersökning ska ske anges. Han beklagar det extra besvär detta inneburit för anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför avslutningsvis att hennes upplevelse av bristande samverkan mellan enheterna kvarstår. Ärendet avslutas.

V1310-04678-55**Omvårdnad på medicinklinik**

En man som varit inskriven på ett akutsjukhus är mycket missnöjd med miljön och kosten när han var inskriven på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen är missnöjd med så många saker. Anmälarens synpunkter har framförts till dem det berör så att omhändertagandet och patientmiljö ska kunna förbättras. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04683-44**Missad diagnos**

En cancersjuk man med skelettmetastaser sökte akuten för svåra buksmärter. Efter undersökning av läkare bedömdes det att han skulle skickas till geriatrisk klinik för att få hjälp med smärtlindringen. Han fick åka in dagen efter igen, röntgades och ett brustet magsår upptäcktes och åtgärdades.

Åtgärd: Yttrande gavs av ST-läkarchef. Yttrandet gavs efter genomgång av journaler samt korrespondens från den behandlande läkaren till patienten. Läkaren hade gjort sin bedömning efter de symptom och de undersökningssvar som fanns vid tillfället. På grund av bakomliggande sjukdomstillstånd fokuserade läkaren på en eventuell hjärtpåverkan då övriga undersökningar var utan anmärkning. Läkaren hade efter händelsen kontaktat patienten per brev. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hört av sig och ärendet avslutas.

V1310-04688-58**Felaktig diagnos, brister i bemötande**

En kvinna framför synpunkter på felaktig bedömning av hennes hjärtbesvär på en specialistmottagning. Kvinnan har varit patient på mottagningen under ett flertal år, vid nylig försämring gjordes ultraljud på hjärtat och kvinnan fick lugnande besked samt rådet att återkomma efter ett år. Då hon blev sämre i sitt tillstånd sökte hon läkarvård på sin vårdcentral, som skickade henne vidare till sjukhus och där blev hon inlagd och akutopererad. Anmälaren har av opererande läkare blivit uppmanad

att anmäla läkaren på specialistmottagningen. Kvinnan har även synpunkter på hur hon blivit bemött av annan läkare på mottagningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som djupt beklagar det lidande som patienten fått utstå, samt önskar att inblandande läkare hade kommunicerat istället för att uppmana patienten att anmäla. Av yttrandet framgår de undersökningar som gjorts, svaren på undersökningarna, samt läkarens reflektioner kring detta. Behandlande läkare är förvånad att ingen läkare på sjukhuset kontaktat henne då hon följt patientens hjärtbesvär i många år. Hon hade då avrått från operation. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att hon önskar gå vidare med ärendet i annan instans. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1310-04694-52 **Bristande bemötande**

En kvinna åker in till en akutmottagning på ett sjukhus på grund av andningsproblem. I receptionen blir hon illa bemött och ifrågasatt varför hon söker sig till sjukhuset.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren ej hörts av trots uppmaning.

V1310-04704-54 **Intyg för att ta ut journaler utomlands**

En man skrev på ett intyg så att läkare kunde hämta journal från annan vårdgivare. Pappret som mannen skrev på var blankt och han ifrågasatte efteråt vad pappret med hans namnteckning kunde användas till och han ångrar att han skrev under.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar att mannen vid journalbeställningen inte känt sig tillräckligt informerad. Då mannen kom till enheten beställdes som ett led i utredningen journalkopior från tidigare vårdtillfällen. Vid återbesök framförde mannen att han varit stressad vid föregående besök och att han inte kunnat ta grundad ställning till journalbeställningen. Ansvarig ska påminna medarbetarna om att adekvat muntlig information ska ges vid journalbeställning inför påskrift av beställningsblanketten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han generellt sett är nöjd med vården och med yttrandet. Ärendet avslutat.

V1310-04725-34 **Lång väntan på journalkopia**

En man har synpunkter på att han fått vänta länge på att få journalkopia. Mannen var inlagd inom beroendevården och i samband med utskrivning bad han om att få journalkopia.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar det inträffade och lovar se till att mannen får sina journalkopior snarast möjligt. Vad som gått fel i detta ärende kan ansvarig inte uttala sig om. Ärendet kommer att diskuteras med berörd personal och ansvarig har även ringt mannen och meddelat att journalkopiorna kommer att skickats. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04739-58**Sårskada vid kejsarsnitt, dokumentationsbrist**

En mamma framför synpunkter på att hennes barn fick en sårskada vid förlossningen, samt hur detta hanterades och dokumenterades i patientjournalen. Barnet förlöstes med kejsarsnitt och fick en sårskada på ena kinden i samband med detta. Anmälaren har även en fråga gällande underlaget för att utföra ett kejsarsnitt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och överläkare på Kvinnokliniken som beklagar att barnet fick en skada i samband med förlossningen. Av yttrandet framgår att långsam progress av förlossningsförloppet var det primära skälet till att kejsarsnitt gjordes. Gällande barnets sårskada informeras att sårskadan rentvättades och lades om samt att detta är dokumenterat i journalen. Mamman inkom därefter med förtydligande att hon önskade rättelse i journalen där det nämndes att barnet fått en rispa på kinden. Överläkaren inkom med kopior av tillägg i journalen där det framkom att skadan var mer än en rispa. 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.

V1310-04765-44**Sen information**

En man skulle göra en planerad operation av sin arm. Precis innan operationen fick han besked av operatören att en mycket mer omfattande operation än den planerade titthålsoperationen behövde göras. En MR-undersökning en dryg vecka tidigare hade visat på större skador än väntat. Mannen hade inte fått information om resultatet av MR-undersökningen tidigare och hade inte planerat för den sjukhusvistelse och den långa rehabilitering som den stora operationen krävde.

Åtgärd: Yttrande gavs av tillförordnad verksamhetschef. Av yttrandet framgår att kliniken med anledning av den sena informationen till mannen angående MR-undersökningen skulle skärpa sina preoperativa rutiner. Ärendet skulle även diskuteras med den ansvarige läkaren. Anmälaren accepterade yttrandet och ärendet avslutas därmed.

V1310-04767-28**Nekad faktura och dåligt bemötande**

En man anser att tandvårdsavgifterna är höga och har synpunkter på att han nekas faktura, utan pressas att betala efter varje besök. Han anser inte heller att det är han som ska betala för att åtgärda en tand som tandläkaren haft sönder. Bemötandet från tandsköterskan var även oprofessionellt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens vd och från klinikchef. Mannen hade ett omfattande behandlingsbehov som krävt behandling vid tio besök. Då hans karensperiod löpte ut ett halvår efter första besöket bokades besöken in inom detta tidsspänn för att han skulle kunna färdigbehandla. Vid besök konstaterades att mannen hade en sedan ett par månader, obetald faktura vilken han uppmanades betala innan tid för behandling kunde ges. Kliniken är restriktiv med att erbjuda faktura i de fall där tidigare fakturor förfallit till betalning. Att visdomstand frakturerat på grund av tanduttagning vid närmaste framförvarande tand uteslutes. Den tanden togs ut på ett skonsamt sätt utan att granntänder belastades och att tanduttagning orsakat en fraktur fyra månader senare, anses inte troligt. Ansvarig har talat med behandlande team som beklagar att mannen uppfattat delar av

behandlingsituationen som han beskriver och han erbjuds att träffa annat behandlarteam. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04774-54 **Psykolog brutit sekretess**

En man anser att en arbetsterapeut vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har brutit mot sekretessen genom att prata om honom med hans flickvän. Arbetsterapeuten berättade det själv för anmälaren och ansåg efteråt att hon inte borde ha gjort det.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och från berörd arbetsterapeut. På enheten har man en skyldighet att ge råd om de blir kontaktade av någon som anser sig ha blivit utsatt för brott om vad de bör vända sig. Detta innebär inte på något sätt ett ställningstagande i skuldfrågan. Någon personlig information om anmälaren har inte överlämnats i samband med denna rådgivning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04785-59 **Synpunkter informationsöverföring rörande remiss**

En kvinna med magbesvär besökte en specialistmottagning och remitterades för ytterligare undersökning vid aktuell mottagning. Vid telefonkontakt angående erbjuden tid efterfrågade kvinnan narkos. Enligt aktuell mottagning behövde detta anges på remissen för att erhållas. Kvinnan hade ett otal kontakter med båda mottagningarna som hänvisade till varandra via kvinnan, utan att de själva tog ansvar för informationsöverföring eller samordning innan situationen löstes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framför att undersökning i narkos behöver anges i remissen. Efter att patienten kontaktat remitterande enhet har informationen förmedlats och tid för undersökning ordnades. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför avslutningsvis att hennes uppfattning av bristande samverkan mellan enheterna kvarstår, då hon som patient behövde förmedla information. Ärendet avslutas.

V1310-04797-62 **Skadade benet - hänvisades till psykiatrin**

En man skadade sitt ben och försökte under en och en halv vecka få tag i sin husläkare, men denne ringde inte upp. Mannen åkte sedan till vårdcentralen och krävde att få träffa en läkare. Läkaren meddelade att han inte kunde hjälpa mannen och hänvisade honom till psykiatrin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som beklagar att mannen inte kunnat nå sin läkare via telefon. Från vårdcentralens sida menar man att man inte kunde hjälpa mannen med recept på smärtstillande som han önskade, då läkemedlet betraktas som beroendeframkallande och mannen hade spärrat sin journal och läkemedelsförteckning hos psykiatrin. Därmed kunde läkaren inte ta ställning till patientens önskemål om recept utan hänvisades till psykiatrin med motiveringen att man där har kontroll över mannens medicinering. Beträffande benet menar vårdcentralen att mannen fått en tid för läkarbesök, men att han uteblivit från detta besök. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med yttrandet, men då han inte inkommit med något formellt genmäle avslutas ärendet.

V1310-04800-34**Fel diagnos**

En kvinna sökte hjälp inom primärvården då hon kände sig orkeslös, trött, nedstämd. Läkaren tog prover och rekommenderade henne att börja simma. Kvinnan mådde allt sämre och kontaktade primärvården igen vid tre tillfällen, men fick ingen hjälp. Hon vände sig därefter till BVC där hon varit med sina två barn och fick då träffa en kurator som ger tips men kan inte hjälpa henne då det inte har att göra med relationerna i familjen. Kvinnan får rådet att igen kontakta primärvården och be om en remiss till kurator. Hon kontaktade även chef vid vårdcentralen och det framkommer att de telefonsamtal som kvinnan ringt till vårdgivaren inte finns noterade. Drygt 10 veckor senare, från första läkarbesöket, får hon en ny läkartid och en remiss till kurator som erbjuder en tid om 8 veckor. Kvinnan konstaterar att det inte är lätt att be om hjälp när man är deprimerad och anser att den första läkaren borde ha gått vidare för att hitta felet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Ledningen och läkargruppen ser händelsen som mycket allvarlig. Händelsen äventyrade patientsäkerheten och skadade kvinnans förtroende för enheten. Som åtgärd har man strukturerat en skriftlig rutin om telefontiderna för läkare och självklart bör läkarsamtal journalföras. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04817-58**Väntetid för behandling, brister uppföljning**

En kvinna framför att hon inte fått vård inom vårdgarantin gällande en gynekologisk operation, samt att hon inte fått någon uppföljning. Hon sökte därför vård utomlands och blev opererad där för sina besvär. Anmälaren ifrågasätter sjukvården i Sverige, och menar att alla kvinnor med denna typ av gynekologiska besvär borde få träffa rätt läkare, och få rätt behandling i tid.

Åtgärd: Svar har inkommit från tillförordnad verksamhetschef som beklagar patientens upplevelse av vården. Hon informerade att bedömningen av denna typ av gynekologiska besvär skiljer sig åt mellan olika länder. I svar från behandlande läkare och tillika överläkare på kliniken framkommer patientens gynekologiska diagnos samt de behandlingar och bedömningar som läkaren gjort. Behandlande läkare är fortfarande av uppfattningen att operation inte var att rekommendera i patientens fall men att olika läkare kan ha olika uppfattning. Anmälaren inkom med synpunkter där hon framförde att hon inte fått svar på varför hon inte fått någon uppföljning av det team som specialiserat sig på denna gynekologiska diagnos på sjukhuset, samt varför hon inte fått behandling för sina besvär. Behandlande läkare inkom med kompletterande yttrande där hon framförde att många patienter med denna typ av diagnos inte behöver behandling alls eller gör det i perioder. Patienterna kontaktar själva sjukvården vid behov, och många behöver inte kontakt med ett specifikt team utan sköts av gynekologer i öppenvården. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar ärendet avslutat.

V1310-04845-52**Brister i vård och behandling**

En pappa till en vuxen son vill anmäla att hans son inte får någon uppföljning av vården. Sonen hade sökt akuten på grund av känselbortfall sjukvården har undersökt den unge mannen inte kunnat hitta något avvikande.

Åtgärd: Då sonen inte hört av sig trots uppmaning avslutas ärendet.

V1311-04866-34**Omvårdnad**

Föräldrar och dotter har synpunkter på att BUP kliniken inte ansvarar för att dotter, som blev allvarligt skada vid en fallolycka får somatisk rehabilitering. De anser att alltför stort ansvar har lagts på föräldrarna som får skjutsa dottern till rehabiliteringen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från samordnare barn och ungdomspsykiatri, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och ett gemensamt yttrande från verksamhetschef och enhetschef på berörd enhet. För barn som vårdas inom heldygnsvård (somatisk eller psykiatrisk) är praxis att föräldrar följer med barnen om de behöver behandling på andra vårdinrättningar än den där de befinner sig. För patienter som vårdas enligt LPT eller om psykiatri av andra skäl bedömt patientens psykiska tillstånd som sådant att det kräver närvaro av psykiatrisakt kunnig personal följer personal från psykiatri med till behandling på annan vårdinrättning. I arbetet med flickan har arbetet försvårats av att föräldrarna har velat minimera sin närvaro på avdelningen och inte heller önskat ta hem dottern. Vid inledande diskussioner med sjukhuset och BUP har man försökt vara tydliga om vad vården inom BUP innebär. Ansvariga beklagar om detta ändå inte blivit tydligt för föräldrarna. Bedömningen har varit att flickan hade kunnat skrivas hem för fortsatt rehabilitering. Detta omöjliggjordes av att föräldrarna vägrade ta hem henne. Med anledning av detta gjordes anmälan till Socialtjänsten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälarna inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04878-44**Bristfälligt bemötande**

En kvinna besökte barnakuten med sin son. Då läkaren undersökte sonen tyckte mamman att läkaren uppträdde burdust och otrevligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare och från hans närmaste chef (överläkare). Berörd läkare känner inte igen sig i den beskrivning som modern har framfört. Han anser att ett sådant sätt att uppträda går inte att försvara. Läkarens chef har tagit upp händelsen med läkaren och kommer att fortsätta att göra det i kommande utvecklingssamtal. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04880-57**Nekades behandling med kortison**

En man med svåra besvär från synnerven kom till sjukhuset för behandling med kortison, men på sjukhuset var man tveksam till behandlingen och avvaktade

under ett helt dygn. Mannen var förtvivlad och slutligen kom en läkare som såg till att droppet sattes. Mannen är också missnöjd med att det som ursprungligen togs som en inflammation på synnerven till slut visade sig vara en cancertumör.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och från de båda läkarna som anmälaren träffade vid ankomsten till sjukhuset. De menade att tveksamheten inför behandling med dropp orsakades av att anmälaren redan hade hög dos i tablettform. 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.

V1311-04884-44

Ovärdigt omhändertagande, bristande säkerhet

En kvinna hade börjat ropa då hon behövde hjälp till toaletten och ingen svarade på hennes ringningar. Hon flyttades då till ett förråd som saknade larm.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från chefsjuksköterska. I yttrandet redogjorde man för de skäl som gjorde att nattpersonalen tog beslutet att flytta kvinnan från flerbäddsrummet till en mer avskild sovplats och de förutsättningar som fanns avseende tillgängliga utrymmen på avdelningen. Utifrån förutsättningarna hade man också optimerat tillsyn och övervakning av henne. Ett möte med anhöriga har genomförts med anledning av det skedda. Kvinnan har erbjudits samtal men avstått. Anhöriga hade begärt Lex Maria-anmälan vilket hade avslagits av chefläkaren då ingen vårdskada hade kunnat konstateras. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04891-62

Missad diagnos och bristande bemötande

En kvinna har synpunkter på att man på hennes vårdcentral missat hur allvarlig en skada i fingret var och att hon därför inte fått rätt vård och behandling, vilket har lett till fördröjd läkning. Kvinnan har också synpunkter på att hon blev sydd innan bedövningen börjat verka. Hon är också missnöjd med bemötandet, att besöket kändes stressigt och att hon fått bristfällig information.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare samt enhetschefen på vårdcentralen, som redogör för behandlingen av patienten och den information patienten fått. Man menar att någon sena inte var skadad, som patienten hävdade, och att något fel kring bedövningen inte gjorts. Anmälaren har framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1311-04904-42

Överdoserad, felmedicinerad

En liten flicka överdoserades och felmedicinerades mot falsk krupp av husläkaren på en närakut. Successivt fick hon svåra biverkningar med hallucinationer och aggressivitet. Utredning av verksamhetschefen visade överdosering. Flickan fick dos för en vuxen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt behandlingsansvarig läkare. En beklagan framförs över händelsen men också en tacksamhet då verksamheten kan se över rutiner och riktlinjer för att kunna ge en god och patientsäker vård. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört en

önskan om fortsatt handläggning vid IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1311-04913-59**Brister i kompetens, undersökningsmanér och språk**

En kvinna har synpunkter på ett läkarbesök där hon beskriver en oprofessionell hantering av uppgifter från andra yrkeskategorier, irrelevanta undersökningar och bristande bedömningar och språkkunskaper. Anmälan görs för att uppmärksamma mottagningen på ovanstående och kvinnan hoppas att det tas upp och åtgärdas.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschefen där man tackar för återkoppling som man använder för förbättring av verksamheten. Man beklagar upplevelsen av besöket. Vidare lämnas en beskrivning av ställningstaganden och åtgärder samt framför att den medicinska hanteringen bedöms korrekt. Efter genmäle från anmälaren framförs att berörd läkares språkkunskaper bedöms goda samt ytterligare ett beklagande över att förtroendet för mottagningen skadats. Efter att ha tagit del av båda yttrandena framför anmälaren inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1311-04914-62**Oprofessionellt bemötande och undersökning**

En kvinna har synpunkter på en läkares agerande under en hälsoundersökning som hennes son genomgick. Läkaren frågade om sonen rökte och sade därefter att rökning inte är skadligt förrän när man blir äldre. Läkaren gav pojken rådet att börja snusa istället, för med detta fanns inga hälsorisker. Läkaren menade också att användande av cannabis inte är beroendeframkallande. Han sade vidare att pojken inte behöver mediciner för sina diagnoser. Mamman är också missnöjd med att ingen fysisk undersökning av sonen gjordes.

Åtgärd: Då anmälaren efter en tid inte återkommit med någon skriftlig anmälan avslutas ärendet.

V1311-04915-42**Medicinering orsakade hjärtinfarkt**

En man sökte vård på en akutmottagning på grund av ont i bröstet och ryggen. Läkaren bedömde symtomen som ryggskott, forskrev antiinflammatorisk medicin och mannen fick gå hem. Några veckor senare insjuknade han med bröstsmärtor och vård på akutmottagning visade hjärtinfarkt. Mannen anser att medicineringen som gavs mot ryggskott är orsaken till hjärtinfarkten.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför att det föreligger diskrepans mellan symtombild och anmälan till patientnämnden. En beklagan framförs över missnöjet med vården. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att han inte är nöjd och önskar ärendet handlagt vid IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1311-04952-49**Synpunkter på hörapparater och utprovningen**

Anmälaren har synpunkter på utprovningen av hörapparater, även synpunkter på informationen och sortimentet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som punkt för punkt besvarar kvinnans frågor/synpunkter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1311-04953-54**Vill byta kontaktperson samt avsluta medicinering**

En kvinna önskar byta sin kontaktperson vid en socialpsykiatrisk enhet. Kontaktpersonen har varit otrevlig mot henne. Hennes tidigare läkare lovade att avsluta förskriva ett visst preparat men hennes nya läkare vill fortsätta medicineringen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare och från behandlingsansvarig mentalsköterska. Den senare beklagar att kvinnan känt sig otrevligt bemött när hon i stunden inte kunnat ta emot telefonsamtal i den omfattning som kvinnan önskar. Hon har erbjudits besök men uteblivit många gånger. Det skulle vara ytterst olyckligt om den långvariga behandlingsallians som kvinnan har etablerat med kontaktpersonen skulle försvinna. Att sluta med medicineringen är ur vetenskaplig synvinkel något som läkaren definitivt avråder ifrån. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04958-52**Ej fått information om varför operation försenades**

En kvinna klagade på att man inte fick information om varför sonens operation ställdes in med kort varsel med mera.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. överläkare. Att operationen inte blev av den planerade dagen beklagas men det kan ha berott på att operationerna före drog ut på tiden. Pojken bedömdes av narkosläkare före operation och i läkemedelsjournal framgår vad som ordinerats. Ett läkemedel som man ger till barn före operation så att de blir trötta och sövningen går då som regel lättare. Med anledning av att pojken fick blodsockerfall har man skärpt sina rutiner så att det inte ska inträffa igen. Att operationen blev uppskjuten till dagen därpå är olyckligt och man försöker kontinuerligt se över sina rutiner så att sådant inte ska inträffa. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04968-52**Inställd operation- med mera**

En ung kvinna är frustrerad över att man ställde in hennes operation med en dags varsel. Hon har väntat i åtta månader på att få operationen vilket påverkat hennes studier negativt. Kvinnan har även synpunkter på en sköterskas bemötande.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare och från chefssjuksköterska. Kvinnan är väl känd på kliniken. Hela tiden har diskussionen varit att hon har en sjukdom som så att säga går att operera bort och ersätta med bäckenreservoar. Under hösten uppstod misstanke om att diagnosen kunde vara en annan. Sent i förloppet gjordes ytterligare undersökning i narkos och farhågorna besannades. Detta gjorde att man inte kunde gå vidare med operation. Att kvinnan fick informationen sent beror på lång provhantering och lite sent påkommen undersökning i syfte att utröna vilken sjukdom kvinnan har. Det dåliga bemötandet beklagas och ansvarig har talat med berörd sjuksköterska om det inträffade. Händelsen har även tagits upp på möte för hela mottagningen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon dels har kontakta LÖF dels att hon anser att ärendet kan avslutas på förvaltningen.

V1311-04986-42**Brister i kontroller inför medicinering**

En kvinna vårdades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och förskrevs ett nytt läkemedel. Kvinnan noterade vid hemkomst i FASS att innan påbörjad medicinering skall levervärden kontrolleras, vilket inte gjordes. Kvinnan kontaktade läkaren som då kallade henne åter till mottagningen för kontroll.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Behandlingsansvarig läkare hade inte tagit nya leverstatusprover, vilket verksamheten beklagar. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1311-04991-58**Brister i utredning och i bemötande**

En pappa framför klagomål på brister i utredning av sonens besvär vid besök på en närankut. Läkaren ansåg att patientens besvär berodde på en virusinfektion och att ingen provtagning var nödvändig. Vid nytt besök dagen efter på vårdcentralen visade det sig att sonen hade både en halsinfektion och en lunginflammation. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning och det bemötande de fick vid besöket.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från behandlande läkare på vårdcentralen. Verksamhetschefen beklagar att pappan upplevt bemötandet som negativt men kan, efter genomgång av anmälan, journalanteckning samt av yttrandet, inte se någon anledning till kritik av handläggningen. Behandlande läkare redogör för händelseförloppet, den medicinska bedömningen samt att han även rekommenderat pappan att återkomma till mottagningen om barnet försämrades i sitt tillstånd. 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.

V1311-05005-42**Skada i samband med insättning av infart**

En kvinna fick en nervskada i handen efter insättning av ven kateter inför en undersökning på en medicinklinik på ett akutsjukhus. Hon har ingen känsel i två fingrar och återkommande blixtrande sensationer i handen. Vid förnyad kontakt med sjukvården blev hon hänvisad till akutmottagningen. Läkaren där informerade henne att hon fått en nervskada som inte gick att åtgärda. Händelsen är anmäld till patientförsäkringen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och patientsäkerhetsansvarig läkare på kliniken. Aktuell sjuksköterska minns vårdtillfället som anger att inga problem med att komma in i kärlet noterades. Men minns också att patienten skrek till. Händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1311-05010-57

Nonchalant bemötande av ambulanspersonal

En kvinna insjuknade i stroke i hemmet. Hon lyckades ta sig till grannen som larmade ambulans. Ambulansbesättningen var hårdhänt och släpade kvinnan in i hissen tillbaks in i lägenheten, körde till sjukhus och lämnade henne på en bår. Kvinnans döttrar uppmärksammade personalen på att kvinnan behandlades med blodförtunnande läkemedel och snabbt blev kvinnan undersökt och fick behandling. Kvinnan är mycket ledsen och besviken över det nonchalanta bemötandet från ambulanspersonalen som inte heller efterfrågade någon bakomliggande sjukdom eller behandling.

Åtgärd: Yttranden inkom från ambulansläkare och verksamhetschef som båda beklagade att anmälaren blev bryskt och nonchalant bemött av ambulansbesättningen. Då anmälaren hade många frågor och synpunkter erbjöd de ett möte tillsammans för att diskutera inkomna synpunkter och ge svar på ställda frågor. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och avser att kontakta företaget för ett möte. Ärendet avslutas.

V1311-05017-42

Ingen smärtlindring, inte lyssnad till

En kvinna sökte vård på ett akutsjukhus på grund av höftprotes som var ut led. Kvinnan tålde inte starka smärtstillande läkemedel men trots det gavs just den medicinen. Operationen utfördes dagen efter och under det väntande dygnet gavs ingen smärtlindring alls. Kvinnan fick dessutom duscha två gånger utan smärtstillande behandling. Detta får aldrig ske igen för någon annan patient, menar anmälaren.

Åtgärd: Svar har kommit från ansvarig överläkare på kliniken som konstaterar att kvinnan haft en otillfredsställande smärtlindring fram till operation. I denna situation är det att rekommendera direktkontakt med anestesiläkare redan på akutmottagningen för ställningstagande till smärtlindring. Diskussion om händelsen har förts med avdelningen samt ansvarig läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1311-05039-59

Bristande empati, resultat och uppföljning

En kvinna drabbades av komplikation i samband med förlossning. När detta skulle åtgärdas ledde det småningom till operation. Kvinnan är kritisk till flera saker som skedde i förloppet efter förlossningen. Bland annat upplevde hon ett respektlöst och oprofessionellt bemötande som inte tog hänsyn till hennes situation eller person. Kvinnan har också synpunkter på resultatet av operationen då en ny stor operation behövde göras. Den ledde till sjukskrivning.

Åtgärd: Från berörda verksamheter har fem yttranden inkommit. Verksamhetschefen beklagar de stora problem som patienten drabbats av. Vidare

beskrivs förloppet och att det är oklart om de medicinska komplikationerna hade gått att undvika. Hon konstaterar dock att uppföljning och handläggning efter förlossningen varit bristfällig. Verksamheten har tagit lärdom av det inträffade och det har lett till förändring av rutiner. Barnmorskan förklarar sina ställningstaganden och åtgärder och beklagar djupt det inträffade och framför sin förståelse över att det i situationen ledde till lidande för patienten. Chefsjuksköterskan vid operationsavdelningen beskriver att patientens berättelse tagits upp och diskuterats noga i personalgruppen, samt att det är djupt beklagligt att patienten haft negativa upplevelser i operationssalen. Hon ber om ursäkt och framför att det inte varit ett acceptabelt beteende och att de tillsammans med narkosavdelningen arbetar med bemötande och beteende på operationssalen. Slutligen tackar hon för att patienten berättat om sina upplevelser som de tagit till sig av. Chefsjuksköterskan för anestesivdelningen ber om ursäkt för det inträffade och framför att de arbetar aktivt med patientsäkerhet och bemötande vilket innebär att de tagit till sig av denna återkoppling från patienten. Opererande läkare uttrycker en ursäkt över det oprofessionella beteende som patienten upplevt och beklagar djupt omständigheterna. Dock försäkrar han att han fokuserar på ingreppet även om ovidkommande samtal försiggår. Han förklarar svårigheter med att reparera så allvarliga skador som denna och att han bedömt det primära resultatet som helt acceptabelt, samt att just dessa skador i sig är förknippade med en viss frekvens bestående besvär. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1311-05044-49 **Brister i hantering av remiss**

Man har under längre tid lidit av problem med mjälte och lever. Primärvården har remitterat honom till sjukhus, men undersökningen dröjer på grund av brister i hanteringen av remissen vid sjukhuset, enligt anmälaren. Enligt uppgifter från sjukhuset har mannen återremitterats till primärvården, något som inte har verifierats, varken av primärvården eller av dokumentation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef. Då remiss inkom bedömdes den och remissvar skickades med förslag om kompletterande prover och anamnes. Ny remiss inkom med svar på prover. Remissen bedömdes och mannen blev kallad till besök på mottagningen två veckor därefter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1311-05048-57 **Nonchalant bemötande av husläkare**

En kvinna gick kontinuerligt på besök hos husläkare som inte lyssnade på kvinnan och inte föreslog några utredningar. Så småningom utvecklade kvinnan svåra hjärtbesvär som hon menar kunde upptäckts tidigare om läkaren lyssnat på henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig läkare och från verksamhetschefen. De förklarade att den provtagning och den ultraljudsundersökning som anmälaren remitterades till inte visade något avvikande. De beklagade att anmälaren inte varit nöjd med besöken på husläkarmottagningen. 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.

V1311-05064-42 **Fel medicin, överdos**

En kvinna fick smärtstillande medicinering på grund av brutet ben på en akutmottagning. Efter första injektionen blev kvinnan smärtfri och lugn. Efter andra injektionen somnade hon och läkare tillkallades. Ett motgift gavs och kvinnan vaknade upp. Anmälaren undrar vad som hände och vilka åtgärder som kliniken vidtagit för att detta inte ska drabba andra patienter.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren där det framgår att händelsen anmälts enligt Lex Maria till Socialstyrelsen samt att kvinnan kommer att intervjuas i utredningen. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört önskan om att ärendet avslutas.

V1311-05070-49 **Läkaren ställde fel diagnos**

Anmälaren genomgick röntgen. Hon anser att läkaren ställde fel diagnos utifrån undersökningen och att han använt nedsättande formuleringar i remissen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Ansvarig beklagar att kvinnan fick det korrekta svaret på röntgenundersökningen två veckor efter det att läkaren meddelat det preliminära svaret. Det riktiga svaret förändrar inte i sig behandlingen. Själva faktumet att det preliminära svaret skiljer sig väsentligt från slutsvaret är en risk för den medicinska säkerheten och dessvärre vanligt förekommande vilket ställer krav på rutiner beträffande bevakning av röntgensvar. Ansvarig ska uppmärksamma alla läkare att inte signera de preliminära röntgenbedömningarna samt att i möjligaste mån avvakta med att informera patienten innan det slutliga svaret har kommit. Berörd läkare har inte skrivit anorektiker eller ätstörning i journalen utan avmagrad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05083-58 **Komplikationer, måste opereras igen**

En kvinna framför synpunkter på att hon opererat sitt ena knä våren 2012, hon har inte blivit smärtfri efter detta, trots kontakt med smärtklinik samt sjukgymnast för rehabilitering. Kvinnan har nu fått besked att hon måste operera samma knä igen, hon har inte fått svar på varför.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på ortopedkliniken som tackar för patientens återkoppling. Av yttrandet framgår att operationen var komplikationsfri och att patienten mår bra postoperativt. Enligt journalanteckning återkom patienten till kliniken drygt tre månader efter operationen på grund av en fallskada där hon ramlat på det opererade knäet och fått kraftig smärta. Mobiliseringen hade gått bra fram till fallet. Patienten har blivit erbjuden reoperation med tanke på besvärsskildern. Anmälaren inkom med synpunkter där hon påpekade att hon aldrig varit besvärsfri samt att informationen i journalen gällande fallskadan är felaktig då hon inte ramlade på det opererade knäet. Anmälaren önskade om möjligt själv rättelse i journalen. Kompletterande yttrande inkom med tillägg i patientjournalen. Anmälaren nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1311-05095-54 **Fel diagnos samt biverkning av medicinering**

En kvinna har synpunkter på sin diagnos och medicinering vid en socialpsykiatrisk enhet. Hon önskar få ett läkarbesök för att diskutera sina biverkningar samt få en kompletterande utredning gällande sin diagnos. Hon önskar också att få ta del av sina journaluppgifter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare. Då man uppfattat kvinnans situation på annat sätt än hon själv gör tolkar man att hon inte ser verkligheten på samma sätt som vården. Ur vårdens perspektiv har hon en förändrad verklighetsuppfattning och därmed intrycket av en psykosjukdom. Man försöker behandla hennes tillstånd men dessvärre kan medicinerna bara dämpa hennes symtom. Förhoppningen är att kvinnan med åren ska kunna må bra på en lägre medicindos och att hon ska känna sig mindre plågad av upplevd bevakning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med ytterligare skrivelse som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen för kännedom till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1311-05102-42 **Nekades smärtlindring**

En kvinna nekades smärtstillande läkemedel av husläkaren. Kvinnan har svårt att sköta vardagliga sysslor. Anhörig har kontaktat verksamhetschefen men denna återkommer inte.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför följande bedömning i det aktuella fallet. Vårdbehovet, behandlingen, aktuell medicinering och ställningstagandet och eventuella vidtagna åtgärder kring medicineringen har handlagts av behandlingsansvarig läkare. Dessutom i samråd med specialister och i kommunikation med patienten och anhöriga. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon önskar ärendet avslutat.

V1311-05118-54 **Dåligt bemötande samt övervåld vid psykiatri**

En kvinna inlagd vid en psykiatrisk avdelning anser att två mentalskötare har varit närgångna i samtal med henne. Den ena mentalskötaren kallade henne för sötnos och den andra undrade om hon behövde ha hjälp i duschen. Hon anser också att hon i onödan blev tvångsbältad trots att hon inte gjorde något motstånd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från chefssjuksköterska. Kvinnan inkom på grund av ett maniskt och psykotiskt skov. Då det fanns risk för hennes säkerhet lades hon i bälte i samband med tvångsinjektioner och ECT-behandlingar. Gällande mentalskötarna har det inte gått att identifiera rätt personer då händelsen skedde för snart två år sedan. Kritiken tas på allvar och ärendet kommer att tas upp med personalen. Ingen som vårdas på enheten ska behöva känna sig som kvinnan gjort. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05130-57 **Journalnotering sändes till arbetsgivare**

En kvinna misstänker att information från hennes psykiater meddelats arbetsplatsen utan samtycke, hon önskar veta om journal sänts. Hon önskar också få veta om psykiatern kontaktat kvinnans närmaste anhöriga utan samtycke. Kvinnan vill att vården redovisar vilka som läst journal och om logglistor finns.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

V1311-05138-58**Otrevligt bemötande på vårdcentralen**

En mamma framför att husläkaren på vårdcentralen varit otrevlig mot henne och hennes barn vid två besökstillfällen. Anmälaren anser att läkaren kunde hanterat det hela på ett annat sätt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen tillsammans med enhetschefen gått igenom journalhandlingar samt intervjuat berörd personal gällande händelsen. Berörd läkare känner inte igen beskrivningen av situationen. Verksamhetschefen anser inte att något fel begåtts och att gällande rutiner följts. Föräldrarnas anmälan har dock tagits på största allvar och verksamhetschefen informerar att stödsamtal kommer att äga rum med inblandad personal. Hela personalgruppen kommer även att få en genomgång gällande bemötande i vården samt vikten av att följa de rutiner som fastställts. Uppföljning kommer att ske inom ramen för vårdcentralens förbättringsarbete. Föräldrarna har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att de är nöjda med svaret. Ärendet avslutas.

V1311-05144-63**Bristande information, bristande tillgänglighet**

En kvinna beskrev bristande information om sitt hälsotillstånd och bristande tillgänglighet för telefonkontakt med läkare.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att allt har ordnat sig och att hon önskar att ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1311-05150-52**Nekad behandling**

En man önskar att få en ryggoperation. Vården vill dock inte medverka till detta. Han vet att det finns en metod som skulle kunna hjälpa honom men ingen läkare vill genomföra den.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Mannen har bedömts av sjukgymnast och av två ryggkirurger och ingen av dessa tror att kirurgi kommer att hjälpa. I detta fall kan man inte koppla besvären till någon lokal sjuklighet i kotor/diskar. Han har fått besked om att den bästa behandlingen vore multimodal rehabilitering inbegripande kognitiv beteendeterapi. Något som mannen inte vill genomgå. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1311-05152-49**Får inte träffa sin läkare i närtid**

Anmälaren har sedan länge haft kontakt med läkaren som han är listad hos. De senaste månaderna har anmälaren inte blivit erbjuden tid hos denne läkare. När han insisterat på att få träffa just denne läkare har han fått tid hos läkaren med en månads väntetid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Mannen har vid fyra tillfällen det senaste halvåret träffat läkare och vid tre tillfällen träffade han sin husläkare. Vid fjärde tillfället handlade det om droppintid och då kan inte patient garanteras att få träffa sin husläkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05153-44

Nekad vård enligt remiss

En kvinna skriver för nu avliden, närstående man. Mannen hade fått remiss för vård i livets slutskede men vårdgivaren gjorde aldrig något besök för att fastställa status på patienten. Han nekades vård och avled några timmar efter att ha förts till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande gavs av medicinskt ansvarig läkare. Denne redogjorde för verksamhetens uppdrag och dess remissbedömningar. Patienten hade vid tre tillfällen bedömts klara sig med hemtjänst och hemsjukvård och anhörig hade meddelats att för ny bedömning behövdes ny remiss. Anmälaren gav genmäle och i ett kompletterande yttrande svarade överläkaren på de specifika frågor som ställts av anmälaren. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1311-05163-63

Bristande tillgänglighet

En kvinna har flyttats från en mottagning till en annan inom samma klinik, kvinnan upplever bristande tillgänglighet och att det har brustit i informationsöverföringen inom verksamheten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som varit i kontakt med kvinnan och bett om ursäkt för att hon flyttats. De har kommit överens om att behandlande läkare gör en uppföljning av den undersökning som ska göras inom kort och att kvinnan därefter åter få gå på den gamla mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Ärendet avslutat.

V1311-05166-58

Felaktig behandling, brister i journalföring

En mamma framför att hon sökte akut vård för sin ettårige son på grund av magont, på akuten bedömdes det hela som kraftig förstoppning, barnet lades in för observation tillsammans med sin mamma. Efter flera obehagliga behandlingar informerade läkaren mamman att det inte fanns några belägg för förstoppning och det fanns inte heller någon notering om diagnosen i barnets journal.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på barnakutkliniken som beklagar att anmälaren fått felaktiga besked gällande barnets besvär. Av yttrandet framgår att den första röntgenundersökningen påvisade förstoppning, vilket även står antecknat i patientjournalen. Vid den andra undersökningen några dagar senare kunde förstoppning inte längre påvisas. 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.

V1311-05167-57**Fick inte fullständiga journalanteckningar**

En kvinna genomgick en operation i ryggen och fick stora problem i efterförloppet med andningsfrekvensen, senare med minnet och hon hade sömnsvårigheter långt efteråt. Kvinnan ifrågasätter behandlingen med syrgas och morfin efter operationen.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig läkare på avdelningen och verksamhetschef som noggrant besvarade kvinnans frågor och sände aktuella mätlistor och den dokumentation kvinnan efterfrågade. Anmälaren konstaterade att hennes minnesbild inte helt stämde överens med den journaldokumentation som finns. Kvinnan har fått sina frågor besvarade och önskar avsluta ärendet.

V1311-05175-54**Dåligt bemött samt ej blev lyssnad till**

En kvinna ringde till en mobil akutenhet och blev otrevligt bemött av en sjukskötare som slängde luren i örat på henne. Hon blev inte heller lyssnad till när hon bad personalen att sända ett meddelande till hennes läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar att kvinnan upplevt att hon inte har blivit bemött på ett professionellt eller medicinskt korrekt sätt. Hon har varit i kontakt med enheten under ett stort antal tillfällen under året och totalt har man skrivit över 150 journalanteckningar i detta ärende. Hon har även anmält berörd enhet till PaN och IVO samantalt tre gånger senaste månaderna. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05186-59**Bristande kommunikation & resultat vid operation**

En kvinna drabbades av komplikation i samband med förlossning. När detta skulle åtgärdas ledde det till operation. Bland annat upplevde hon ett respektlöst och oprofessionellt bemötande som inte tog hänsyn till hennes situation eller person av de som närvarade vid operationen. Kvinnan har också synpunkter på resultatet och uppföljningen av operationen då en ny stor operation behövde göras. Den ledde till sjukskrivning.

Åtgärd: Under handläggningen har det framkommit att operationspersonal vid detta operationstillfälle var underställda BB Stockholm, som besvarar och vid behov tar in yttrande från DS AB. Ärendet avslutas.

V1311-05189-63**Bristande bemötande, bristande information**

En kvinna klagade på bristande bemötande vid ett besök på akutmottagningen. Läkaren låste in kvinnan och hennes mor på ett rum på akutmottagningen utan information om varför samt att läkaren frågade efter personuppgifter på familjemedlemmar som inte var närvarande vid besöket.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare. Vid aktuellt tillfälle förelåg ett påbud om uppmärksamhet från Smittskyddsläkaren och Smittskyddsinstitutet rörande risk för import av en mycket smittsam och farlig

virusinfektion med koppling till vistelse i Saudiarabien och pilgrimsresor. Detta har påverkat omhändertagandet som dels krävt mera strikt isolering, dels skyddsutrustning för att undvika eventuell smitta. Detta kan på ett negativt sätt ha påverkat patientkontakten och varit svårt att förmedla på ett lugnande sätt. Misstanke förelåg om en vanlig banal virusinfektion men med tanke på att en koppling till den mycket farliga och smittsamma virusinfektionen inte kunde uteslutas måste epidemiologisk anamnes inkluderande anhörig tas och även följas upp. Vid dylika händelser är det sannolikt att isoleringskravet har prioritet framför andra aspekter på vårdomhändertagandet. Efter det att yttrande har översänts har anmälararen inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05200-62

Missnöjd med remiss och bristande information

En kvinna har synpunkter på att man på en klinik på ett sjukhus remitterat henne till ett annat sjukhus för en handoperation. Sjukhuset där operationen skedde saknade dock specialistvård på området, vilket det remitterande sjukhuset inte ansåg behövdes i kvinnans fall. Operationen blev inte bra och kvinnan har kvarstående besvär. Hon menar att hon borde fått operationen utförd av en specialist. Kvinnan är också missnöjd med att sjukhuset inte berättat för henne om resultatet av en röntgenundersökning som hon gjort hos annan vårdgivare på begäran av sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefen för kliniken, som beklagar att vården inte fungerat optimalt för patienten. Vid tidpunkten var kösituationen till handkirurgen mycket ansträngd och patienter skickades därmed till andra vårdgivare på uppmaning av landstinget. Man följde den nationella riktlinjen för avgränsning mellan handkirurgi och ortopedi, som anger att den typen av operation som kvinnan skulle genomgå kan utföras vid ortopedisk klinik om läkaren har god erfarenhet av ingreppet. Klinikchefen önskar använda patientens berättelse i aidentifierad form som argument för att läkarkontinuitet och specialistkompetens är viktigt. När det gäller röntgenbilderna meddelar man att läkaren borde ha visat och diskuterat röntgenbilderna om det var så att han hade tillgång till dem vid det besök som anmälararen refererar till. Anmälararen har meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1311-05203-58

Felaktig bedömning av patientens besvär

En kvinna framför att hon efter behandling för hjärtflimmer fått besvär med andfåddhet, svullna ben, och nedsatt urinmängd trots adekvat vätskeintag. Hon sökte då akut sjukvård ett antal gånger men fick besked att hjärtat fungerade bra samt att hon skulle dricka mer vätska. Till slut tog hon kontakt med vårdcentralen och bad husläkaren att skriva ut vätskedrivande läkemedel. Under två dygn kissade hon ur sig flera liter vätska och mår nu helt bra. Anmälararen ifrågasätter sjukvårdens bedömning av hennes besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från behandlande läkare som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framgår patientens sjukhistoria samt de bedömningar som gjordes av patientens tillstånd. Verksamhetschefen menar att utifrån tillgängliga journalhandlingar så förefaller bedömningen adekvat. Anmälararen inkom med synpunkter där hon bland annat framförde att sökorsaken som var angiven i journalen inte var korrekt, samt att hon tappat förtroendet för mottagningen. Verksamhetschefen inkom med nytt utlåtande från behandlande

läkare. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet hörts av och meddelat att hon inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1311-05207-42**Läkemedel mot fel diagnos**

En man med ADHD vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och men förskrevs medicin mot psykos. Vid det senaste samtalet med läkaren förskrevs han ytterligare ett preparat mot psykossjukdom. Den diagnosen har han inte.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsöverläkaren och behandlingsansvarig läkare på mottagningen. En medicinsk redogörelse lämnas gällande tidigare medicinering. Det är brukligt att göra behandlingsförsök med antipsykotiska preparat när andra mediciner gett bristande symtom lindring. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att han inte är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1311-05217-44**Bristande behandling**

Anhörig till kvinna framför att kvinnan trots yrsel och stickningar i vänster sida och med kända hjärtproblem inte omhändertogs snabbt då de kom till akutmottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som redogjorde för de undersökningar och provtagningar som utfördes under kvinnans första timme på akuten. Uppföljande prover hade sedan tagits inom tre och en halv timme. Kvinnans sammanlagda tid på akuten hade dock överskridit den önskvärda gränsen på fyra timmar för bedömning och åtgärd. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05228-62**Vårdcentral upptäckte inte cancer**

En kvinna är missnöjd med en läkare på sin vårdcentral, som missat en cancerdiagnos. Kvinnan menar att läkaren inte gjort tillräckliga undersökningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralens vd, som instämmer i att tillräckliga undersökningar inte gjorts, men att den aktuella läkaren inte längre arbetar på mottagningen och att man därför inte kunnat diskutera fallet med henne. Ärendet överförs från patientnämndens förvaltning till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt utredning. Ärendet avslutas därmed vid patientnämndens förvaltning.

V1311-05245-42**Fel läkemedelsdos, utebliven effekt**

En kvinna vårdades vid en reumatolog klinik på ett akutsjukhus och behandlades med starka smärtstillande läkemedel. Effekten var dålig men medicinen kunde inte ges oftare. Kvinnan upplevde abstinens och ångest. Efter några dagar uppdagades det att hon fått 2 mg istället för 20 mg. Händelsen har varit svår att hantera fysiskt och psykiskt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef, sektionschef, läkemedelsansvarig sköterska och chefsjuksköterska på kliniken. Patienten har inledningsvis under ett

och ett halvt dygns vårdtid fått lägre dos smärtlindring än ordinerat. Orsaken berodde på beställning i fel styrka, preparatet med fel dos fördes in narkotikajournalen. Därefter späddes medicinen med koksalt. En avvikelse har gjorts och berörd personal är informerad. Förvaring av vissa läkemedel utanför läkemedelsautomat skall undvikas framöver. Händelsen beklagas djupt. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1311-05248-42
Nekades medicin

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Mannen nekades medicinering och han förstår inte varför. Mannen uppfattar att han diskrimineras då han kommer från ett land som legat i krig med det land läkaren kommer ifrån.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och ansvariga sjuksköterskor på mottagningen. Efter genomgång av dokumentation bedöms handläggningen skett i enighet med mottagningens lokala instruktioner och Socialstyrelsens föreskrifter. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1311-05249-49
Bristande undersökning och arrogans

Anmälaren har under längre tid lidit av värk. När hon kom till inbokat läkarbesök vid vårdcentralen undersöktes hon bristfälligt av läkaren. Läkaren var även arrogant, enligt anmälaren. Hon anser att hon inte på något sätt blivit hjälpt av läkaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från de två läkare som träffat kvinnan. Då hon kom första gången var det på drop in tid som är max 10 minuter. Hon hade ryggsmärtor och när undersökningen var klar berättade hon om buksmärter. Undersökning av rygg och buk tog ca en halv timme. Därefter påtalar kvinnan att hon har mycket problem med lungorna. Hon informeras om att hon måste boka ny tid och inte komma på drop in för ny undersökning och för att få provsvar samt att tala om för receptionist att hon har flera problem och behöver mer än tio minuter. Då kvinnan hade bokat tid för sina ryggbesvär var bedömningen att det var hennes depression som var mest aktuell. Medicin som hon hade fått byttes ut. Besöket tog 45-60 minuter. När tid skulle bokas vid receptionen påtalade kvinnan att hon behövde sjukskrivning. Hon fick då besked av läkaren att denne inte hann skriva läkarintyg för tillfället men att hon skulle komma tillbaka inom de närmaste dagarna och att hon då inte skulle behöva betala för återbesök. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05252-44
Felaktig information

En kvinna gavs felaktig information vid besök hos en specialist. Hon kunde sedan inte genomföra det besök hon planerat för att få fotinlägg utprovade då besöket krävde remiss eller tidsbokning. Enligt specialisten var det bara att åka direkt till utprovningstillället.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig specialist. Denna redogjorde för bedömningen att det inte förelåg indikation för ortopedtekniskt hjälpmedel bekostat av landstinget, samt vilka åtgärder han föreslagit anmälaren och där hänsyn hade tagits till geografiskt läge till anmälares bostadsort. Specialisten utgick ifrån hur den föreslagna verksamheten tidigare kunnat bistå sina patienter med prefabricerade produkter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05267-58**Komplikationer efter operation, inte lyssnad till**

En kvinna framför att hon efter en knäoperation på ett sjukhus inte kunnat lyfta det opererade benet. Dagen efter hemkomsten ramlade hon i hemmet och fick genomgå en ny operation på sjukhuset. Opererande läkare menade att den första operationen varit misslyckad då hon inte kunnat lyfta benet efter operationen. Anmälaren önskar klarhet i vad som hänt vid den första operationen, samt även göra vården uppmärksam på att hon inte blivit tagen på allvar när hon framförde sina besvär efter den första operationen.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på ortopedkliniken. Av yttrandet framgår att senan till sträckmuskulaturen delats och sytts ihop under operationen. Vid återbesök till opererande läkare upptäcktes att senan gått av, något som sannolikt inte kan ha orsakats av normal postoperativ rehabilitering, och patienten opererades en andra gång. Överläkaren beklagar att patienten inte känt sig tagen på allvar, en möjlig förklaring är att smärta och rörelseinskränkning är mer regel än undantag i efterförloppet till en knäprotesoperation. 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.

V1311-05276-57**Bristande sekretess i journal**

En kvinna tog ut logglistor från sin journal på en vårdcentral där hon varit patient under lång tid. Hon såg att personal från en annan vårdcentral läst hennes journal, trots att kvinnan aldrig haft någon kontakt med den vårdcentralen. Hon önskar svar på vem som läst hennes journal och varför.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som gjorde en utredning av loggningar från personal på vårdcentralen. Det framkom att ST-läkare signerade journalanteckningar hos annan vårdgivare, men för kvinnan, via en inloggning på aktuell vårdcentral. Verksamhetschefen beklagade att utredningen tagit lång tid, delvis beroende på missförstånd mellan IT-avdelningen och vårdcentralen. 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.

V1311-05289-62**Otrevligt bemötande av läkare**

En man har synpunkter på hur han blev bemött av en läkare vid en specialistmottagning. Mannen fick inga svar på sina frågor och blev avbruten. Efter några minuter lämnade läkaren rummet och kom inte tillbaka.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt aktuell läkare, som beklagar anmälarens upplevelse av besöket och framhåller att en patient alltid ska bemötas på bästa sätt. Man beklagar att så inte skett i detta fall. Anmälaren har inte framfört något ytterligare efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1311-05290-49**Läkare ifrågasätter diagnos**

Anmälan handlar om patient med diagnosen kroniskt trötthetssyndrom. Under stor del av sitt liv har kvinnan haft kontakt med sjukvården. Hon har nu utifrån denna diagnos blivit remitterad till specialistmottagning vid sjukhus. Enligt anmälan misstror läkaren vid denna specialistmottagning kvinnans diagnos, läkaren uppfattas också vara något nonchalant och kränkande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare. Man har rekommenderat medicinuppföljning samt eventuell omvärdering av kvinnans nuvarande medicinering av en psykiater. Nuvarande medicinering kan bidra till tröttheten. Uppföljning krävs innan teamet kan erbjuda rehabilitering. Efter det att den medicinska uppföljningen utförts har teamet beslutat att erbjuda kvinnan rehabilitering vid enheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälan meddelat att ärendet kan avslutas.

V1311-05304-42 **Nekad smärtlindring**

En man har sedan 25 år medicinerats mot smärtor i ryggen och en fot av husläkaren på vårdcentralen. Nu plötsligen avslutar läkaren all medicinering och mannen förstår inte riktigt varför. Han önskar en förklaring från behandlingsansvarig läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att viss beroendeframkallande medicin inte förskrivs per telefon. Ett läkarbesök har föreslagits för genomgång av medicinering samt plan för nedtrappning. Anmälan har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att ett läkarbesök nu är inplanerat. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1311-05313-59 **Brister i omhändertagande och samverkan**

En kvinna framför synpunkter på bristande omhändertagande och samverkan mellan enheter hon vårdats vid. Hon framför synpunkter på vad som inte gjordes, bristande planering, uppföljning och samverkan samt godtycklig journalföring. Sammantaget har detta lett till att kvinnan hälsa försämrats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från respektive verksamhetschef. Båda klinikerna beklagar att anmälan upplevt brister i vård och omhändertagande samt tackar för värdefulla synpunkter som används i förbättringsarbetet. Smärtkliniken beskriver grunden för ställningstagande och åtgärder samt förklarar bedömningar utifrån specifika områden anmälan ifrågasatt. Ortopedkliniken går igenom förloppet på liknande sätt jämte svar utifrån vissa frågor som framförts. Slutligen beskrivs att arbete med översyn av rutiner och utveckling av samverkan mellan verksamheterna som genomförs. Anmälan har tagit del av yttrandena och framför att hon uppskattar att hennes synpunkter tagits tillvara och särskilt att arbete inletts för att förbättra samverkan, dock hade hon önskat mer detaljerat svar med bemötande av specifika frågor hon framförde initialt i sin anmälan. Hon accepterar att frågor om huruvida vården genomförts i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet hänvisas till annan instans och framför inget ytterligare i detta ärende. Ärendet avslutas.

V1311-05329-52**Bristande information**

En man är besviken och arg över att man inte hört av sig från sjukhuset som utlovat för att meddela inställetid till en operation. Både han och hans pappa har suttit vid telefonen och väntat. Vården har haft tillgång till bägges telefonnummer. Nu har mannen fått en ny operationstid.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och chefsjuksköterska som beklagar det inträffade. Rutinen att patient blir uppringd dagen före operation har tyvärr sviktat i detta ärende. Det fungerar i allmänhet bra men i lägen när patient försöker kommunicera över avbokningsmailen har det inte funnits något helt säkert system för att hantera e-postsvaren. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med genmäle där han framför sitt stora missnöje över det svar han fått från vårdgivaren och att ärendet är anmält till IVO. Då genmälet i sak inte tillför ärendet något nytt har anmälaren informerats om att ärendet avslutas.

V1312-05357-58**Synpunkter på rådgivning**

En pappa framför att han anser att han fått felaktiga råd vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen gällande sonens besvär med halsont, feber, och kräkningar. Pappan fick rådet att stanna hemma och ge sonen mycket vätska samt ge febernedsättande läkemedel vid behov. Någon dag senare visade det sig att sonen hade halsfluss samt en luftvägsinfektion och fick behandling. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från kvalitetsutvecklare som beklagar anmälares upplevelse. Av yttrandet framgår att inspelningen av samtalen gått igenom av medicinskt ansvarig läkare. I det första samtalet framkommer att patienten hade skällande hosta, rådet från sjuksköterskan var att gå ut i friska luften samt ge febernedsättande läkemedel. Om besvären inte avtog gavs rekommendationen att uppsöka sjukvården. Vid det andra samtalet, dagen efter, bokades tid till närlaget. Bedömningen är att samtalen handlagts korrekt utifrån de symtom som beskrivs. 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.

V1312-05358-52**Ej lyssnad till får ingen hjälp**

En man har smärtproblem på grund av smärta i rygg och nacke. Frustrationen växer då han upplever att ingen lyssnar på honom och ingen vill hjälpa honom. Husläkaren vill inte längre skriva några remisser.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne har varit mannens husläkare under de senaste sex åren och bland annat remitterat honom till smärtklinik, sjukgymnast och till minst fem olika ryggkirurgiska enheter. Samtliga ryggkirurgiska specialister som träffat mannen har gjort bedömningen att han inte skulle vara hjälpt av operation. Mannen har även remitterats för multimodal bedömning och rehabilitering som han dock avbröt då han ansåg sig felbehandlad.

Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaret och att han önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1312-05361-57 **Komplikationer efter förlossning**

En kvinna fick komplikationer efter förlossningen av ett stort barn. Kvinnan fick en stor bristning och har försökt med olika behandlingsmetoder, men blir inte helt återställd. För kvinnan är känselbortfallet det största problemet och hon menar att operationen p g a bristningen inte gjordes korrekt.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkaren som medgav att anmälaren borde haft bättre uppföljning och erbjöd henne ett möte för att diskutera förlossningen. Överläkaren menade att hon utifrån journalerna såg att handläggningen varit medicinskt korrekt. Barnet var stort, men ett kejsarsnitt hade också inneburit risker för mamma och barn. Anmälaren är nöjd med det utförliga svaret och önskar avsluta ärendet.

V1312-05363-57 **Bristande uppföljning från husläkare**

En kvinna gick hos husläkare som hon menade brast i uppföljning av hennes svåra besvär. Läkaren skrev ut läkemedel utan att följa upp effekt och eventuella biverkningar. Han ville inte sjukskriva kvinnan trots hennes oförmåga att arbeta och när hon fick journalkopior såg hon flera felaktigheter.

Åtgärd: Yttranden inkom från husläkaren och verksamhetschefen. De beklagade att kontakten med vårdcentralen inte varit till kvinnans belåtenhet. Kvinnan och husläkaren hade skilda uppfattningar om läkarens förutsättningar att skriva intyg vilken ledde till skiljaktigheter dem emellan. Kvinnan har bjudits in till möte med läkaren för att diskutera journaltext och ges möjlighet att införa avvikande mening. Kvinnan önskar avsluta ärendet, hon har fått annan läkarkontakt och är nöjd med den.

V1312-05368-42 **Fel läkemedelsdos, försenad leverans**

En man vårdas på ett korttidsboende där medicinleveransen under helgerna sköts av ett vårdbolag. Brister hade noterats av anhöriga gällande fel doser och försenad leverans av medicinerna med flera timmar. Hanteringen känns otrygg.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1312-05369-42 **Fel och för hög läkemedelsdos**

En man vårdades och medicinerades vid en psykiatrisk vårdavdelning. Mannen upplever att han medicinerades med för hög dos och med fel läkemedel. Efter några dagars vård sänktes dosen och mannen mådde bättre.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1312-05373-62 **Närakut missade bruten höft**

En man som varit med om en olycka har synpunkter på en närakut som missade att han brutit höften och inte gjorde någon röntgenundersökning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare samt verksamhetschef, som menar att misstanken om skelettskada inte var så stor att man gjorde en röntgenundersökning. Anmälaren inkom därefter med ett genmäle, då han inte var nöjd med svaret. Kompletterande yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare, som beklagar patientens besvär, men menar att något allvarligt fel inte begåtts vid undersökningen. Det framhålls att all röntgendiagnostik måste motiveras av en tydlig medicinsk indikation och att man alltid måste väga in risken för onödig strålning för patienten. Anmälaren har inte framfört något ytterligare efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1312-05378-59 **Problem efter insatt spiral**

En kvinna fick en spiral insatt och påtalar smärta, undersöks och fick besked om att det inte härrör från spiralen. Efter flera besök på grund av kvarvarande smärta utan förklaring till vad som orsakar smärtan sökte kvinnan en annan mottagning. Efter flera undersökningar konstateras att spiralen sitter fel och behöver opereras bort och att smärtan orsakats av att den placerats felaktigt.

Åtgärd: Verksamhetschefen beklagar det lidande och den smärta som beskrivs, och tackar för information om händelsen. Hon framför att verksamheten informerats om vikten av att lyssna på patientens smärtupplevelse och att informera patienten om risker och vart patienten kan vända sig vid behov. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon inte fått någon information om riskerna. Vidare att barnmorskan gjort fel, vilka rättats till vid vård efter händelsen. Önskar utredning och bedömning av detta och att ärendet överförs till Ivo. Då Ivo avslagit anmälan med hänvisning till att händelsen ligger för långt tillbaka i tiden informeras anmälaren om patientförsäkringen (LÖF). Ärendet avslutas.

V1312-05382-44 **Bristande bemötande och information**

En kvinna med en invalidiserande neurologisk sjukdom som vårdas ineliggande skriver med anledning av det bemötande hon fått från en sjuksköterska på avdelningen. Kvinnan har mycket svårt att kommunicera och hade bemötts på ett negligierande sätt av sjuksköterskan. Kvinnan fick inte heller den information hon sökte i olika vårdfrågor.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig sjuksköterska. Denna redogjorde detaljerat för de bedömningar hon gjorde i mötet med patienten och hur hon uppfattat de beskrivna situationerna. Anmälarna valde att bifoga sin kommentar till yttrandet i slutskrivelsen och bifogade även sina synpunkter på den efterfrågade informationen i olika vårdfrågor som vården inte hörsammat. De avslutar därmed ärendet.

V1312-05383-58**Brister i utredning, information och bemötande**

En kvinna framför att hon sökte vård för sonen på grund av halsont och ont över bröstet. Det var svårt att få tid på vårdcentralen och även att få information gällande akuttider. Vid läkarbesöket gjorde läkaren en snabb undersökning och sa att det inte var något fel på honom, hon frågade läkaren om hon kunde ta ett blodprov på sonen men något sådan skulle man inte göra i onödan sa läkaren. Mamman blev hänvisad att återkomma för provtagning dagen efter om sonen blivit sämre, vid kontakt dagen efter blev mamman hänvisad till akutsjukhus. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av sonens besvär samt den information som ges på vårdcentralen och personalens bemötande av anhöriga.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare, samt från berörd sjuksköterska på mottagningen. Verksamhetschefen inkom med en allmän redogörelse för fördelning av akuta tider på vårdcentralen. Vårdcentralen har akuta tider till läkare varje dag, tiderna är jämnt fördelade över dagen till samtliga läkare. Det är inte alltid möjligt att få en akut tid till den läkare patienten är listad hos. Berörd sjuksköterska redogjorde för händelseförloppet samt för hur hon uppfattat anmälaren per telefon. Hon uppfattade att anmälaren önskade provtagning och inte en förnyad medicinsk bedömning av patientens tillstånd. När sjuksköterskan inte kunde tillmötesgå detta urartade samtalet och hon valde att avsluta samtalet med anmälaren. Hon anser det olyckligt att anmälaren känner sig kränkt av hennes bemötande då hon försöker komma överens med den sökande. Medicinskt ansvarig läkare redogjorde för händelseförloppet och informerade om behandlingsrekommendationer för vanliga infektioner i öppenvården. Enligt journalanteckningar fanns ingen anledning till blodprovstagning. Medicinskt ansvarig läkare ansåg att de medicinska bedömningar som gjordes av behandlande läkare samt av sjuksköterskan var korrekta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon inte är nöjd med svaren samt att hon anser förvaltningen tandlös. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

V1312-05389-49**Utlovad remiss ej skickad**

Utlovad remiss skickades inte iväg. Anmälaren fick göra påstötningar innan remissen slutligen skickades. Då hade det gått nästan tre månader efter det att behovet av specialistinsats dokumenterades. Ännu är dock ingen remiss skickad om sjukgymnastik, vilket det också finns dokumenterade behov av, enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd husläkare. Remiss skrevs och skickades via fax till den enhet som läkare med omsorg valt då de hade goda resultat. Läkaren beklagar att det har fallerat i hans uppföljning av att remissen verkligen kommit fram. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05393-49**Lång väntan på besked om sjuktransport**

Ung man fick smärtsamt njurstensanfall. Anhörig ringde sjukhuset. Personal uppgav att personalen skulle ordna sjuktransport, men väntan blev lång och patienten var tvungen att ta taxi.

Åtgärd: Då anmälaren trots både skriftligt och via telefonmeddelande ombetts ta kontakt med förvaltningen inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05398-54 **Kränkande bemötande**

En mor anser att hennes vuxna dotter ha blivit dåligt bemött vid en beroendemottagning. Hon har länge väntat på en neuropsykiatrisk utredning. Hon behöver genomgå utredningen för att få en diagnos så att bli aktuell för kommunens LSS-åtgärder.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har en överenskommelse ingåtts om att avvakta det möte som hon ska ha med enheten. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05419-58 **Komplikationer efter felaktig operation**

En mamma framför att sonen nu fått besked att hans handledsoperation varit felaktigt utförd och att han kommer att få bestående men. Sonen opererades för ett antal år sedan, har sedan en tid fått besvär med värk i handleden. Vid kontakt med annan vårdgivare har han fått information att den första operationen varit felaktig och att han nu behöver opereras igen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från biträdande överläkare på barnortopediska sektionen på sjukhuset. Av yttrandena framgår patientens skada samt den behandling och bedömningar som gjorts. Både verksamhetschefen och biträdande överläkare anser att patientens skada handlagts på ett korrekt sätt samt att resultatet av kirurgin varit gott. Patientens nuvarande besvär anses inte vara en följd av felaktigt utförd operation utan av allvarlighetsgraden på den skada patienten inkom med till sjukhuset. 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.

V1312-05430-57 **Bristande information under graviditet**

En kvinna födde ett mycket stort barn och fick stora bristningar i samband med förlossningen. Kvinnan ifrågasätter varför inte barnmorskan under graviditeten informerade kvinnan om att barnet var så stort så att hon kunnat förbereda sig inför förlossningen.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och från den barnmorska som följde kvinnan under graviditeten, de beklagade båda att kvinnan inte kände sig väl omhändertagen. De beskrev den balansgång de upplever då de informerar alla kvinnor om hur graviditeten fortgår, men inte onödigtvis vill skapa oro och väcka frågor som inte är möjliga att besvara. Kvinnans barn bedömdes som stort och kvinnans viktuppgång var stor, men värdena var inom normalvariationen. Kvinnan är nöjd med de svar och förklaringar hon fått och hon önskar avsluta ärendet.

V1312-05439-59**Brister; utredning behandling kommunikation & etik**

En anhörig anmäler vården under en kvinnas sista fem månader i livet. Anmälan beskriver en oförmåga att motivera beslut och ställningstaganden samt att ta tillvara tidigare diagnos, vård, behandling samt patientens nuvarande beskrivning av sin situation och den oro som följde. Vidare beskrivs förvirring i undersöknings-, provsvars- och informationshantering samt bristande respekt i bemötande. Därtill uppfattades motstridiga uppgifter, brister i rutiner och okunskap som sammantaget upplevdes som ett oetiskt förfarande. Anmälaren undrar om vården i stället för att lyssna på och stödja patienten låtit den obekväma situationen spegla sig i hur patienten blev bemött.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från två berörda läkare. I det ena yttrandet beskrivs undersökningar och underlag för ställningstaganden och åtgärder samt resonemang med kollegor och patient. Vidare betonas att det ofta finns förbättringsutrymme gällande omhändertagande och väntetider. Slutligen framförs intentionen och upplevelsen av en god kontakt med patienten med fortlöpande information under utredningstiden. Det andra yttrandet beskriver vårdförloppet på ett mestadels medicinskt uttryckssätt samt anledning till bedömningen att inte operera. Slutligen framförs självkritik rörande att ha inlett diskussion om kirurgisk behandling samt att det var patientens önskan som bidrog till att så skedde. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför att hon godtar det första men rörande det andra framhåller att ord står mot ord och att hon uppfattar en okänslig ton i det. Avslutningsvis finner hon det inte meningsfullt att fortsätta handläggningen av detta ärende. Ärendet avslutas.

V1312-05446-59**Underlät att utreda, behandla och lyssna**

En kvinna beskriver komplikationer som hindrat läkning och rehabilitering efter fraktur. Detta påtalades av henne men togs ej på allvar. Kvinnan sökte annan mottagning och nervskada konstaterades vilket ledde till operation. Frakturen läkte och kvinnan återfick funktion och rörlighet. Kvinnan anmäler fördröjd läkning och oförmåga till arbete på grund av att hon inte togs på allvar och fick rätt vård av läkare vid ortopedkliniken där hon opererades.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av enligt överenskommelse varför ärendet avslutas.

V1312-05447-42**Informationsbrist**

Anhörig till man som medicinerar med blodförtunnande läkemedel av husläkaren önskar dialog och information kring mannens eventuella biverkningar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som ger en medicinsk förklaring till medicineringen. Anmälaren och hustrun erbjuds ett återbesök för att diskutera medicineringen och ett eventuellt läkemedelsbyte.

Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att mötet med vården ägt rum och att han är nöjd med informationen. Ärendet avslutas.

V1312-05467-58**Brister i information och rutiner kring hjälpmedel**

En kvinna framför synpunkter på brister i informationen från vårdpersonalen till patienter gällande kompressionsstrumpor, samt även på rutiner kring beställning av strumporna. Anmälaren har en del generella synpunkter och förslag gällande förbättringar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef på sjukhuset som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att ett förbättringsarbete kommer att inledas på medicinavdelningen på sjukhuset i form av en lättförståelig patientfolder gällande kompressionsstrumpor. Denna folder ska rutinmässigt lämnas till de patienter som erhåller stödstrumpor från sjukhuset. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1312-05472-28**Avslutad tandreglering**

En kvinna fick sin tandreglering avslutad när hon var 15 år på grund av att hon själv ville avsluta behandlingen. Idag är kvinnan 19 år och besviken över att behandlingen avslutades och undrar om tandvården har rätt att avsluta en behandling utan att kontakta föräldrarna. Ett barn/ungdom förstår inte alltid konsekvenserna av ett beslut.

Åtgärd: Kvinnan informerad om att hon behövde komplettera sin anmälan med namn, personnummer och adressuppgifter om hon önskade att få ärendet utrett. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05475-42**Fel mediciner noterade i journalen**

En kvinna undrar om fel i journalen gällande läkemedel och recept kan vara allvarligt.

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

V1312-05476-42**Felmedicinerad**

En man vill anmäla en läkare för felmedicinering och nekad läkemedelsbyte.

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

V1312-05477-49

Svårt att boka tid

Anmälaren hade tid inbokad vid mottagningen. Han hade tidigare träffat läkaren och påbörjat medicinering. Anmälaren avbokade sin tid, men sedan dess har han inte lyckats boka ny tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar det inträffade. Ansvarig har varit i kontakt med mannen och ordnat en ny tid åt honom. Utbudet av återbesökstider är inte i paritet med behovet, något man arbetar aktivt med att förbättra. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1312-05486-58

Brister i information och rutiner kring hjälpmedel

En kvinna framför synpunkter på brister i informationen till patienter gällande kompressionsstrumpor, samt på rutiner gällande förskrivning. Anmälaren har en del generella synpunkter och förslag gällande förbättringar.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att vårdcentralen gjort en genomgång av sina rutiner gällande beställning av kompressionsstrumpor och funnit att instruktionerna varit otydliga. De arbetar för att säkerställa att rutinerna fungerar så att ingen fler patient blir drabbad. Kontakt har även tagits med ansvarig för akutmottagningen på sjukhuset som ska informera personalen där. Patientens förslag om patientinriktad information på hemsida är förmedlat till kommunikationsavdelningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1312-05494-62

Bristande bemötande och undersökning

En man har synpunkter på en läkare på en vårdcentral som haft ett otrevligt bemötande och sagt att mannen inte har några problem utan att ha undersökt honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare vid vårdcentralen, som beklagar att patienten uppfattat att han inte fått den vård han önskat. Från vårdcentralens sida menar man dock att utredning och behandling inte avvikit från gängse tillvägagångssätt och man uppger att man skickat de remisser som krävts och erbjudit patienten återbesökstider. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1312-05499-62

Ingen rehabilitering efter operation

En man har synpunkter på att han inte fått någon rehabilitering efter en knäoperation, utan endast ett papper med olika övningar. Mannen har fortfarande problem med knät.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den läkare som genomförde operationen, som beklagar att patienten inte upplever sig väl behandlad. Läkaren menar dock att något fel inte begåtts och framhåller att mannen både före och efter operationen fått information om rehabilitering, att han remitterats till sjukgymnast och fått

instruktioner om hemövningar samt återbesök. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1312-05501-59

Synpunkter på vård efter förlossning

En kvinnas förlossning ledde till kejsarsnitt. Kvinnan var yr och kände sig borta och förmedlade det och problem med andningen. Efter något dygn på BB erbjöds plats på BB-hotellet, som uppgavs vara samma typ av vård. Kvinnan var fortsatt påverkad och ville återgå till BB, vilket inte var möjligt. Flera tillfällen med andnöd och svimning passerar, kvinnan träffar läkare och barnmorska, prover tas. Utskrivning planeras, men kvinnan svimmar och det uppdragas lungemboli som resulterar i inläggning på medicinsk avdelning. Kvinnan ifrågasätter beslutet att lägga ned BB till förmån för BB-hotell samt efterfrågar förklaring eventuellt skadestånd och hur hon kan gå vidare med ärendet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framför att hon sökt kontakt och meddelat att hon kommer att skicka ett brev till anmälaren. Vidare beklagar hon det inträffade och att de kan göra det bättre samt att de kontinuerligt arbetar med förbättring av rutiner och åtgärder. Hon ser behov av fortsatt information om symptom och att lyssna på vad patienterna säger. Händelsen tas på största allvar och hon tackar för brevet som leder till genomgång av rutiner och symptom som gäller lungemboli. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare i detta ärende. Ärendet avslutas.

V1312-05503-42

Informationsbrist om avslutad medicinering

En kvinna skulle hämta ut mediciner på apoteket och blev där informerad om att två mediciner var avslutade. Om detta hade husläkaren inte informerat henne. En liknande händelse inträffade för två år sedan. Kvinnan önskar information om sin kompletta medicinska vårdplan.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. Kvinnan får medicindelning via dostjänst men några produkter ligger utanför. Då dessa mediciner tar slut måste hon själv kontakta behandlingsansvarig läkare för receptförnyelse vilket inte skett denna gång. Anmälaren har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

V1312-05504-42

Avslutade medicinering, ingen vårdplan

En man framför att läkemedelsbehandlingen avslutades abrupt innan en medicinsk vårdplan var upprättad.

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

V1312-05505-42
Fel vaccination och dos

En liten pojke vaccinerades mot hepatit A och B på BVC. Efter några veckor kontaktades familjen av ansvarig sköterska då pojken fått vaccination mot hjärnhinneinflammation och fästingburen infektion. Några veckor därefter fick pojken rätt vaccination. Familjen blev än en gång kontaktad av BVC då han nu fått trippel dos av vaccin mot hepatit. I vaccinationskortet är rätt vaccin infört men fel givet.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig sköterska samt verksamhetschefen där det framkommer att barnet gavs fel vaccination. Efter händelsen har beslut fattats att vaccinationer skall ordineras av läkare och endast ges av legitimerad personal. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskemål om fortsatt handläggning på IVO och patientförsäkringen. Ärendet avslutas vid förvaltningen enligt överenskommelse.

V1312-05506-63
Otydligt vårdansvar

En kvinna har blivit remitterad för vård inom Stockholms läns landsting på grund av flytt från annat landsting till Stockholm. Kvinnan har vid upprepade tillfällen sökt remissmottagaren för att höra om hon får komma snart. Kvinnan har inte fått tid för besök och upplever att remissmottagaren anser att hon inte hör till aktuell mottagning.

Åtgärd: Anmälaren har vid telefonkontakt meddelat att hon önskar att ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1312-05508-62
Brister i omhändertagande och journal

En kvinna råkade ut för en trafikolycka och fördes till akuten. Där fick hon vänta under lång tid i en jobbig miljö och blev efter en undersökning hemskickad på grund av platsbrist, trots att hon hade en kraftig hjärnskakning och inte fick sova ensam. Kvinnan menar också att uppgifterna i journalen är felaktiga, då det står att hon hade lindriga besvär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen, som beklagar att patienten upplevde omhändertagandet som bristfälligt, men menar att patienten omhändertogs och undersöktes på sedvanligt sätt efter trauma. Man fann inga tecken på allvarlig skada och bedömde därför att patienten kunde återgå till hemmet. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1312-05515-52
Bristande kommunikation

En mamma gick med sin dotter till ett återbesök på ett barnsjukhus. Syftet med besöket var att få resultat på dotterns röntgenundersökning. Mor och dotter reagerar på att läkaren använde ett för svårt språk och flickan blev skrämmd av det hon hörde då läkaren inte förklarade om flickan led av en allvarlig sjukdom eller inte.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och ansvarig för rehabiliteringsteamet. Man tar till sig av kritiken och beklagar att informationen uppfattats skämmande och kränkande. Det rörde sig om komplexa undersökningar med svårbedömda resultat vilket kräver erfarenhet för att förmedla. Ärendet har diskuterats med berörd läkare och denne håller med om att kommunikationen blev för komplicerad och inte utföll så bra som man önskat. Intern diskussion har utmynnat i beslut om förbättring av rutiner och handledning av nyare kollegor i komplicerade fall. Man erbjuder ett uppföljande besök för att klargöra förhållandena om familjen så önskar. Efter det att yttrandet har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med vårdens svar. Ärendet avslutat.

V1312-05518-54

Mor kräver vårdplanering och utredning

En mor anser att hennes son inte har fått den vård han har behövt vid en psykiatrisk mottagning samt ett behandlingshem. Hon kräver att sonen får vård och att vårdgivaren upprättar en vårdplanering som innefattar bland annat en neuropsykiatrisk utredning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Ärendet kommer att tas upp på arbetsplatsmöte för att man ska bli bättre på att informera anhöriga, kartlägga processen och att bli bättre och effektivare gällande kompletteringar av neuropsykiatriska utredningar. Mannen har genomgått neuropsykiatrisk utredning för drygt fyra år sedan på kommunens initiativ. Den diagnos han fick då underkändes och ny utredning gjordes för tre år sedan. Nu behöver man komplettera tidigare utredningar för ställningstagande till boende och om mannen är berättigad till LSS. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05525-28

Ofullständig tandbehandling

En man har en ofullständig behandling av en tand p g a att han upplevde det som om han blev tvingad att utföra behandlingen. Därefter har han inte uppsökt tandvården på två år. Han vågar inte uppsöka tandvården igen, men mår psykiskt dåligt av att ha en provisorisk lagning i en ofullständigt behandlad tand. Han anser att tandvården har stort ansvar i att han känner skräck inför tandvårdsbesök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens vd och från klinikchef. Av journal framgår det att mannen har fått information om att tanden behövde lagas och att han fick muntlig information om kostnaden. Det finns inte någon notering om att planen för behandlingen upprättades i samråd med honom. Behandlingen påbörjades men har inte slutförts då mannen inte kommit åter. När rotbehandlingen påbörjades finns noterat att mannen är spänd och tandvårdsrädd. Om han önskar fortsatt behandling finns möjlighet att boka tid hos tandläkare med extra kompetens att behandla patient med tandvårdsrädsla. Man arbetar även med Medicinsk tandvård där det finns psykologkompetens inom området tandvårdsrädsla. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05534-58

Komplikationer efter operation, ej fått behandling

En kvinna framför synpunkter på att hon efter en operation fått smärtor i buken. Detta skulle åtgärdas med en ny operation men kvinnan bollas runt mellan olika enheter och ingen vill operera henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken för rekonstruktiv plastikkirurgi som inte anser att en konventionell bukplastik skulle kunna bidra till förbättring av patientens tillstånd, bästa behandling är med gördel. I yttrandet från läkare på Smärtcentrum framgår att patientens tillstånd bedömts som resttillstånd efter bukoperationer då nervgrenar skadats, något som tyvärr är en välkänd komplikation. Läkaren menar att han, utifrån tillgängliga journaler, inte kan utesluta att möjligheten finns till symtomlindrande behandlingsalternativ, men om det finns möjlighet att åtgärda orsaken till smärtan bör detta prioriteras. Biträdande överläkare inkom med yttrande i ärendet där hon framför att hon inte kan rekommendera operation då bedömningen är att smärtan är av nervkaraktär och att omfattande kirurgi i bukväggen endast skulle addera risken för ytterligare komplikationer. Hon beklagar att patienten uppfattat det som att hon tillstyrkt en operation, och är ledsen om patienten upplever att läkaren givit henne falska förhoppningar gällande möjlighet till operation. Behandlande överläkare har inkommit med yttrande där det framgår att patienten behandlats mottagningen med lokala injektioner samt att remiss skrivits till ett flertal kliniker för ställningstagande till operation men att ingen klinik velat åta sig uppdraget. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1312-05535-55

Tillgänglighet till vårdcentral

En man är missnöjd med tillgängligheten till sin vårdcentral. När mannen vill boka en tid blir han erbjuden att få komma till drop-in-mottagningen och får information om att hans husläkare är fullbokad. När mannen frågar varför han inte får träffa sin husläkare lägger personen på vårdcentralen på luren.

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

V1312-05538-58

Missad diagnos

En mamma framför att sonen nu fått besked att hans handledsoperation varit felaktigt utförd och att han kommer att få bestående men. Sonen opererades för ett antal år sedan, har sedan en tid fått besvär med värk i handleden. Vid flertal kontakter med vårdcentralen ställdes fel diagnos. Anmälaren önskar svar på hur detta är möjligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att patienten sökt vård tre gånger på vårdcentralen under en ettårsperiod på grund av besvär med svullnad och ömhet i den opererade handleden. Behandlande läkare har bedömt besvären som inflammatoriska och patienten har fått behandling för detta. Vid det tredje besöket skrevs remiss till ortoped för förnyad bedömning. Läkaren beklagar om det tagit lång tid för patienten att få förnyad bedömning av specialist. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon samt patienten accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1312-05546-54

Läkare har ej lyssnat samt ekonomisk förlust

En man har synpunkter på en läkares bedömning samt att läkaren inte har lyssnat på honom vid en rättspsykiatrisk avdelning. Han önskar att han skrivs ut till öppenvården men läkaren vill att han ska bo på ett behandlingshem. Han har också synpunkter på att läkares bedömning har orsakat att han måste betala hyra för en lägenhet samtidigt som han har varit tvungen att vara inlåst på en rättspsykiatrisk avdelning. Han har också tvingats till att äta mat som han av etiska skäl inte fick äta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som förstår att mannen är ledsen och upprörd över den föreslagna flytten från lägenhet hyrd i andra hand av kommunen till behandlingshem. Sedan utslussning till lägenheten har de psykotiska perioderna ökat i mängd och svårighetsgrad och flera återintagningar till slutenvård har behövts. Det är första gången som mannen upplevt det orättvist att han som andra patienter måste betala hyra plus vårdavgift. Mannen har själv ändrat sig åtskilliga gånger avseende maten, ibland minus fläsk, ibland inte. Han har vistats på sjukhus i många år vet hur rutinerna angående val av kost fungerar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05554-58

Felaktig diagnos, vill ej betala faktura

En kvinna framför att hon fått en felaktig diagnos samt inte fått provsvar efter besök på en akutmottagning. Då hon mår sämre sökte hon vård en andra gång på sjukhuset. Anmälaren anser inte att hon ska betala för det andra besöket på sjukhuset.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på infektionskliniken som beklagar att patienten måst söka vård två gånger samt att hon inte fått svaret från provtagningen. Detta har dock inte påverkat patientsäkerheten och har inte fått några långsiktigt negativa medicinska konsekvenser. Att provsvaret inte lämnats kan bero på att patienten haft ny kontakt med vården och fått en diagnos, detta gjorde provsvaret mindre intressant, i synnerhet då det var falskt negativt. 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.

V1312-05557-49

Mottagning har bokad av tider

Anmälaren hade bokad tid med hörselmottagningen för installation av hjälpmedel. Enligt anmälan har mottagningen bokad av tiden utan att koma överens med anmälaren att göra detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att man missförstått anmälaren. Då hon gjorde sin beställning gick det inte att utföra den på grund av systemfel. Hon skickade då ett mail direkt till enheten som skulle utföra installationen. Av den anledningen blev beställningen inte registrerad i systemet. Så fort man fick information om att hon önskade installationen av hjälpmedel så åtgärdades detta. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon fått sina hjälpmedel installerade. Ärendet avslutat.

V1312-05574-57

Benlängdsskillnad efter protesoperation

En man genomgick en knäoperation. Det opererade benet blev några centimeter längre än det andra. Han är missnöjd med operationen eftersom det förorsakar en mängd problem.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren på ortopedkliniken som menade att benlängdsskillnaden ytterligare behöver utredas och detta kommer mannen att bli kallad till. Anmälaren är nöjd med att hans problem utreds på ett djupare plan och är nöjd med bokade besök till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1312-05587-57

Lång tid för att få provsvar

En kvinna med knäbesvär genomgick en magnetröntgenundersökning och fick information om att svaret skulle dröja en vecka. Efter två påminnelser till husläkaren fick kvinnan äntligen svar och remitterades till ortoped. Kvinnan är missnöjd med att läkaren inte gav henne svar omgående och skrev remiss snarast möjligt.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschef som djupt beklagade att handläggningen av anmälarens ärende fördröjdes beroende på hög arbetsbelastning och utbildningstillfällen. De rutiner som finns vid kollegas frånvaro följdes inte. Rutinen har tydliggjorts för läkarna på vårdcentralen. 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.

V1312-05610-57

Fick ingen sjukresa från ögonsjukhus

En kvinna har en funktionsnedsättning i ena benet efter strålbehandling och brukar beviljas sjukresor. På ögonsjukhuset nekades hon sjukresa eftersom hennes funktionsnedsättning inte gällde ögonen. Kvinnan ifrågasätter om beslutet var riktigt.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och överläkare och i dessa framkom en viss osäkerhet kring vilka riktlinjer som gällde för sjukresor. För att förtydliga regelverket inhämtades yttrande från Färdtjänst. Verksamhetschefen beklagade att anmälaren fått felaktig information och avser att informera berörd personal om gällande regelverk så att händelsen inte ska upprepas. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1312-05617-49

Arrogant läkare

Anmälaren lider av psykisk sjukdom. Hon var inbokad för läkartid på 30 minuter. Läkaren tog emot 20 minuter för sent. Läkaren var ny för anmälaren. Han uppträdde arrogant. Anmälaren hade sin kurator med sig. Kuratorn började prata. Enligt anmälaren ska läkaren ha avbrutit kuratorn ochbett både kuratorn och anmälaren att vara tysta. Läkaren ordinerade medicin och blodprover och förlängde sjukskrivningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från teamchef som beklagar att situationen den dagen blev så stressig att det utlöste ångest och oro hos kvinnan. De livshändelser och trauman som kvinnan och hennes son har blivit utsatta för genom livet har påverkat henne på många sätt. En oförutsedd lång väntetid kan ge upphov till en

stark reaktion och försämra hennes tillstånd vilket i sin tur kan försämra kommunikationsförmågan och tilliten till behandlaren. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med genmäle som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1312-05618-59

Uteblivet prov fick långtgående konsekvenser

En flicka har trots preventivmedel blivit gravid vilket upptäcktes sent. Anmälaren framför att ett enkelt prov hade kunnat påvisa detta om det tagits innan preventivmedlet ordinerades.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare. Han beskriver att de enligt rutin förskriver preventivmedel och planerar för insättning själva. Detta tillfälle tillmötesgick man önskan om insättning från ungdomsmottagning. Man fick information om regelbunden menstruation men inte om oskyddat sex. Han framför att ett urinprov skulle kunnat påvisa graviditet och att det hade tagits om man fått en annan information. Dock framförs risken att det inte hade visat något så tidigt i graviditeten. Slutligen framförs att man är ledsen för det som hänt och inte kommer göra avsteg från sina rutiner för att undvika likartade beklagliga händelser framöver. Anmälaren har tagit del av yttrandet och motsätter sig uppgifter i det, men inkommer inte med förtydligande av detta enligt överenskommelse. Ärendet avslutas.

V1312-05620-49

Prover följs inte upp

Anmälaren har mått dåligt en längre tid. Han har haft kontakt med primärvården, lämnat prover. Proverna har dock inte alltid följts upp. I efter hand har det visat sig att de visade värden som skulle föranleda behandling. Anmälaren efterlyser bättre rutiner för provhantering vid vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare och från distriktsläkare. Vid genomgång av förda journalanteckningar noteras att det tyvärr saknas notat rörande telefonsamtal. Det finns inte heller någon diskussion om det ånyo stigande CRP värdet. Detta är en svaghet som har påtalats för den behandlande läkaren. På enheten finns rutiner för hur provsvar ska tas emot och dessa synes inte ha följts vilket man beklagar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05628-44

Får inte journalkopior

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin mans räkning. Han opererades på akutsjukhus för en allvarlig cancer och flyttades till ett korttidsboende efter någon vecka. Hans journal sändes till korttidsboendet. Mannen har därefter flyttats hem. Nu vill mannen ha ut journalkopior, avdelningen på akutsjukhuset hänvisar till korttidsboendet som inte vill kopiera eller lämna journalen ifrån sig.

Åtgärd: Makarna begärde att få ut mannens journalkopior via Patientnämndens förvaltning. Sjukhuset bekräftade till förvaltningen att journalen skickats till patienten. Ärendet avslutas.

V1312-05645-49

Svårt att få kontakt med läkare

Anmälaren beskriver svårigheterna att komma i kontakt med läkare och att boka tider.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Då läkaren var sjuk fick mannen tyvärr vänta. Han har därefter varit på återbesök och har då fått den hjälp han önskat. Med anledning av ärendet kommer man att se över sina rutiner för bevakning vid hantering av "mina vårdkontakter". Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är glad över att man på enheten kommer att se över aktuella rutiner gällande "mina vårdkontakter". Ärendet avslutat.

V1312-05672-42

Nekades antibiotika

En man nekades antibiotika mot Borreliainfektion av husläkaren. Mannen upplever att han tillfrisknar helt om han får medicinera och att symtomen återkommer vid behandlingsuppehåll. Inga prover togs för att ställa diagnos.

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

V1312-05675-30

Fick inte skrivtolk

En förening skulle ha ett årsmöte och beställde skrivtolk. Tolk kunde inte erhållas på grund av det inte fanns några tillgängliga tolkar. Föreningen vände sig då till ett tolkföretag och köpte tjänsten för cirka 7 500 kr. Pengar som de anser att de kunde ha satsat på verksamheten. De tycker att det är konstigt att de kunde hitta en tolk med kort varsel när inte Tolkcentralen kunde det. De önskar att pengar återbetalas till dem. De bifogar 22 individuella anmälningar gällande det inträffade.

Åtgärd: I yttrande från Tolkcentralen anges att man inte lyckats att ordna skrivtolk trots begäran till flera tolkbolag. Pengarna kan inte betalas tillbaka då man har använt ett tolkbolag som inte är upphandlat. Tolkcentralen kommer att göra en ny upphandling när rådande tolkavtal löpar ut i slutet av oktober 2014. Man har då en förhoppning att fler tolkbolag och fler tolktimmar ska kunna upphandlas.

V1312-05677-54

Fel diagnos samt ekonomiskt ersättningskrav

En person anser sig ha blivit fel diagnostiserad samt felbehandlad i samband med en psykiatrisk tvångsvård. Personen önskar att flera av de inblandade ska straffas. Anmälaren kräver att få skadeersättning.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt tidigare information till anmälaren. Förvaltningen har i olika sammanhang informerat anmälaren att e-postnäten inte är krypterade och därför kan förvaltningen inte säkerställa sekretessen via e-postkommunikation.

V1312-05685-42

Läkemedelsbiverkan

En kvinna medicinerades av husläkaren för buksmärtor. Medicinen gav svåra biverkningar.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen redan anmälts till Inspektionen för vård och omsorg. Ger information om Patientförsäkringen, Läkemedelsförsäkringen samt konsumentrapport till Läkemedelsverket.

V1312-05689-54

Skötare har ljugit bland annat om remittering

En man har synpunkter på att en mentalskötare har ljugit för hans vän vid en psykiatrisk specialistmottagning. Mentalskötaren har bland annat lovat att skicka en remiss till en annan vårdgivare vilket inte har skett.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har en överenskommelse ingåtts om att han själv tar kontakt med personal på berörd enhet för att efterhöra om någon remiss skickats. Då anmälaren senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05691-57

Psykiater skrev bristfälligt intyg

En kvinna är inte nöjd med intyget som hennes psykiater skrivit och hon menade att det är kuratorns bristfälliga behandling som ligger till grund för intyget. Hon önskar byta mottagning.

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

V1312-05703-54

Fel diagnos och medicinering

En kvinna som har blivit tvångsvårdad enligt ett LPT-beslut anser att hon har fått fel diagnos och medicinering vid en sluten psykiatrisk avdelning. Hon har fått starka biverkningar av medicinen.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren har hon informerats om patientnämndens uppdrag, IVO och LÖF. Enligt överenskommelse ska kvinnan återkomma med underskriven anmälan före 30 januari 2014 om hon önskar få svar på sina frågor/synpunkter. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05704-54

Felaktig bedömning

En person undrar om psykiatrin kan lägga in en person på grund av att man har andra åsikter än dem.

Åtgärd: Anmälaren uppmanad att ta telefonkontakt med förvaltningen om hon önskar svar på sina frågor/synpunkter. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00005-34**Behandling och vårdplan**

En kvinna har synpunkter på att hon inte anser sig ha fått adekvat utredning och behandling under de 13 år som hon varit patient inom den psykiatriska vården. Hon har även träffat vårdgivare som finns annat landsting.

Åtgärd: Det framkommer att anmälaren redan gjort en anmälan till IVO och då det största missnöjet med vården rör ett annat landsting överförs ärendet till aktuell patientnämnd. Hon är dock nöjd med den pågående psykiatriska vården som hon har och vi kommer därför överens om att avsluta ärendet och att hon avvaktar beslut från IVO. Information om LÖF har lämnats.

V1401-00006-59**Operation av komplikation får grava följder**

En kvinna beskriver en traumatisk förlossning som ledde till komplikation som krävde omfattande operation. Kvinnan upplever tveksam förbättring samt har starka smärtor. Har både planerade och egeninitierade kontakter för uppföljning av detta. Undersökningar bekräftade en långsam läkning men kvinnan uppmanas att kämpa på. Situationen beskrivs som fasansfull på olika sätt. Efter tio månader upptäcktes ett bristande resultat av operationen som innebar ny operation. Kvinna är nu förbättrad, bland annat tack vare samtalskontakt, men vill anmäla för att uppmärksamma hur hennes situation varit och är.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit inom överenskommen tid.

V1401-00018-44**Bristande information**

En kvinna genomgick en ortopedisk operation och fick bristfällig information om medicinering och eftervård. Hon fick därför inte den smärtlindring hon hade behövt och var mycket osäker på hur såret skulle tas om hand.

Åtgärd: Yttrande gavs av patientansvarig specialist. Denne besvarade anmälares frågor och redogjorde för de rutiner som tillämpades i samband med operation. Läkaren noterade att om anmälares frågor återkom från andra patienter att det var svårt att komma ihåg muntlig information efter operationen kunde det bli aktuellt med skriftlig information. Även instruktionerna för att komma igång rörelsemässigt skulle eventuellt kunna justeras för bättre uppföljning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas för er kännedom. Ärendet avslutat.

V1401-00022-54**Önskar tvångsvård samt förvaltare upphör**

En man som anser att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har gjort fel i samband med en tvångsvård önskar tvångsvården upphöra samt vill byta mottagning. Han vill även kontakten med förvaltningsrätten ska upphöras.

Åtgärd: Mannen hänvisad tillförvaltningsrätten. Han är även missnöjd med sin förvaltare och har hänvisats till förmyndarmyndigheten. Enligt överenskommelse avslutas ärendet sista januari om mannen inte inkommer med skriftlig anmälan innan dess. Ärendet avslutat.

V1401-00023-54

Önskar få smärtstillande preparat

En man med mycket smärtor önskar få andra behandlingsalternativ. Trots att röntgen har utförts, påvisades inga frakturer eller diskbrock. Mannen åberopar vårdgarantin och anser att lida flera veckor utan att få smärtstillande preparat är mot patientsäkerheten.

Åtgärd: Mannen har ringt och berättat att han kommer att skrivas ut till öppenvård. Han kommer då att kunna söka vård för sina smärtor och vill att förvaltningen avslutar ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00025-59

Ifrågasätter utredningsresultat och behandlare

En man med tidigare diagnos från utredningsteam vid sjukhus har under 2013 utretts vid mottagningen. Anmälaren har synpunkter på att mannen tvingats ta stort ansvar för kontakten med mottagningen. Vidare ifrågasätts resultat av tester som gjorts under utredningen och hon vill att den ogiltigförklaras. Anmälaren framför också bristande stöd från ansvarig läkare och önskar byta både läkare och psykolog.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från utredande psykolog och överläkare. I yttrandet beskrivs utredningsförfarandet inklusive vad denna visat. Vidare inbjuds till kontakt i händelse av ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och varit i kontakt med psykologen vilket delvis väckt nya frågor. Hon framför inget ytterligare i detta ärende varför det avslutas.

V1401-00026-42

Felmedicinerad

En man vårdas på en internmedicinsk specialistmottagning på ett specialistsjukhus. Mannen medicinerar fyra olika läkemedel mot högt blodtryck och blodfetter men upplever att doserna är för höga. Mannen önskar hjälp av PaNf att reda ut detta.

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

V1401-00045-59

Synpunkter på kallelse, väntetid och recept

En kvinna opererades för hjärntumör vid akutsjukhus i oktober 2012. Vid efterkontroll skrevs remiss till annan enhet inom sjukhuset. Kvinnan får i december 2012 ett brev därifrån som anger att de har tre månaders väntetid. Under

rehabiliteringsvistelse hålls möte med planering av medicinering och prover som även involverade vårdcentral. Kvinnan väntade och ringde remitterande läkare först i december 2013. Efter samtalet kallades hon till besök. Kvinnan undrar hur hon kunde bli bortglömd och ifrågasätter att övriga som hon hade kontakt med inte reagerade. Hon undrar också över vårdgarantin i Sverige.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare. Hon förklarar att anmälaren fått fel tidsangivelse rörande kallelse av oklara skäl och beklagar att anmälaren dessutom behövde påminna om att kallas. Hon framför att en möjlig förklaring är att behandlande läkare inte var i full tjänst samt brist på läkare generellt under 2013. Rutiner för detta ses nu över. Slutligen hänvisar hon till remittent gällande ansvar för recept. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon hade önskat bättre samvekan mellan inblandade, så att hon hade sluppit ta det ansvaret själv. I synnerhet utifrån hennes problematik som bland annat påverkat minne och vakenhet.

V1401-00048-28 **Undermålig behandling och garanti**

En man fick en tid för att åtgärda en frakturerad tand. Efter fyra timmar lossnade fyllningen. Det gjordes en ny fyllning efter ett år, men även den lossnade inom sex timmar. Mannen undrar om det är brukligt att behöva betala för tandfyllningar som inte håller mer än några timmar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens och från klinikchef. Mannen har informerats om att den bästa behandlingen var att sätta kronor på tre tänder, något som han avstod ifrån. Han önskade istället slipning av hörntand och lagning av framtänder. Han var införstådd med att det inte fanns någon garanti för att detta skulle hålla. Tandläkare och klinikchef har vid samtal uppmanat mannen till noggrann kontroll av munnen för att göra bra terapi och han har erbjudits en kostnadsfri undersökning hos erfaren behandlare men tackat nej till detta för att söka sig till annan vårdgivare. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med genmäle. Anmälaren informerades om att då förvaltningen bedömer att ytterligare skriftväxling inte tillför något i sak avslutas ärendet.

V1401-00050-57 **Bristfällig utredning efter fallolycka**

En kvinna skadade axeln vid en fallolycka, röntgenundersökning visade att ingen skelettskada fanns. Efter flera år träffade kvinnan en personlig tränare som menade att hennes rörelsemönster var felaktigt och bad henne kontakta en läkare. Det konstaterades att senor och muskler var av och kvinnan opererades. Nu känns allt mycket bättre, men kvinnan är missnöjd över att hon inte fick rätt utredning direkt efter skadetillfället.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ledningsansvarig som beklagade att diagnosen missades, remiss till ortoped borde sänts tidigare eftersom hon inte blev bättre. Hennes ärende kommer att diskuteras vid ett läkarmöte för att uppdatera kunskap och rutiner. Anmälaren är nöjd med svaret och hennes axel är nu opererad och i stort besvärsfri. Ärendet avslutas.

V1401-00051-52 **Bristande information och kontinuitet**

En mor till en vuxen son kontaktar förvaltningen då sonen under en längre tid har försökt att ta kontakt med sin behandlande läkare men inte lyckats. Mannen har ringt till mottagningen och bett sköterskorna att lämna ett meddelande till ansvarig läkare så att denne skulle ringa anmälaren men ingenting har fungerat.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit efter utsatt tid avslutas ärendet.

V1401-00052-42 **Komplikation efter nervblockad**

En man opererade en hand på ett akutsjukhus och vid efterkontroll noterades känselbortfall i tre fingrar. Troligen orsakat av att nervblockaden inte givits korrekt. Mannen vårdas i dag på handkirurgisk klinik.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ledningsansvariga vid anesthesi- och ortopedkliniken på akutsjukhuset. Händelsen beklagas. Mannen gavs flera bedövningar inför operationen vid denna svåra handinfektion. Det kan ha uppstått en skada, ovanligt, men förekommer. Fallet kommer att presenteras för övriga läkare på kliniken för att dra lärdom och om möjligt undvika framtida skador. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter hörts av och framfört att han är nöjd. Ärendet avslutas.

V1401-00053-49 **Hänvisad till fel mottagning**

Anmälaren blev av primärvården remitterad till akutsjukhuset på grund av infektion. Vid sjukhuset hänvisade receptionen honom till fel mottagning inom sjukhuset. Inne hos läkaren uppdagades att mannen kommit till fel mottagning. Han fick uppsöka rätt mottagning och invänta sin tur. Anmälaren fick alltså vänta i två olika väntrum under samma dag, detta trots att han hade remiss med sig från primärvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att man brustit i information. Mannen har blivit handlagd precis på samma sätt som andra patienter. Efter väntan i första väntrummet fick han träffa läkare som gör en första bedömning och sorterar/prioriterar till rätt sektion. Efter den första sorteringen får patienten komma till den sektion som ska handlägga fallet. Man får köa igen men behåller sin ursprungliga plats i sin prioriteringsgrupp. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han eventuellt skulle inkomma med genmäle. Då han senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00070-58 **Brister i intygshantering samt i utredning**

En man framför synpunkter på brister i intygshandlingen på en vårdcentral. Läkaren har inte skrivit utlovat intyg till försäkringsbolag. Mannen har också synpunkter på brister i utredning av hans ryggbesvär samt att han inte fått tillgång till journalkopior trots begäran.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att patienten, i samband med läkarbesök i december, blev remitterad till andra specialister. Den ena remissen kom i retur och omdirigerades till annat sjukhus. Vårdcentralen har inte fått någon begäran från försäkringsbolaget gällande intyg och inte heller någon begäran från patienten gällande journalkopior.

Verksamhetschefen påtalar att patienten har, trots att han är mantalsskriven i annat län, fått all service han efterfrågat från vårdcentralen. Patienten är välkommen att kontakta receptionen på vårdcentralen gällande journalkopior. Handläggare på förvaltningen kontaktade verksamhetschefen och informerade att anmälaren önskade kopia av hela patientjournalen skickad till sin adress i Stockholm. 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.

V1401-00084-62 **Frågor om operation**

En kvinna har haft problem med blödningar under och efter en graviditet, vilket hon fått förklarat för sig beror på att moderkakan sitter kvar sedan en tidigare graviditet. Kvinnan undrar varför moderkakan inte togs bort i samband med att hon förlöstes med kejsarsnitt. Vid en operation som därefter planerades in för att ta bort moderkakan togs den trots allt inte bort och kvinnan vill ha svar på varför.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikchefen, som menar att det inte gick att få bort all moderkaksvävnad i samband med kejsarsnittet. Det ingrepp som senare skulle genomföras med borttagning av livmoder och moderkaka var man tvungen att avbryta, då man upptäckte misstänkt inväxt av moderkaka in i urinblåsan. Man befarade därför en komplicerad operation, där man skulle behöva hjälp av en urolog. Några dagar senare kunde operationen göras med lyckat resultat, och resterna av moderkakan kunde tas bort. Man framför att man har stor förståelse för att förloppet har varit en traumatisk upplevelse för kvinnan och erbjuder henne ett uppföljande samtal om så önskas. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet, varför förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.

V1401-00098-62 **Bristande omhändertagande och bemötande**

En kvinna råkade ut för en trafikolycka och ambulans larmades till platsen. Hon blev otrevligt bemött av ambulanspersonalen och fick själv kliva ur bilen från passagerarsidan utan hjälp eller nackkrage. Hon fick också hjälpa till att lyfta ut saker ur bilen, trots chocktillstånd, huvudvärk och synbortfall.

Åtgärd: Då SOS Alarm inte har registrerat någon utryckning vid den tid och plats anmälaren angivit och anmälaren inte återkommit med ytterligare uppgifter om händelsen avslutas ärendet.

V1401-00105-57 **Äldre dam tvingades gå tre trappor**

En man kontaktade förvaltningen för sin åldriga hustrus räkning. Kvinnan skrevs ut från geriatrisk klinik trots att mannen informerade om att hissen den aktuella dagen skulle repareras. Mannen är besviken över att hans synpunkter inte togs tillvara.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkaren som tyvärr inte kunde finna någon dokumentation om händelsen med hissen i kvinnans journal. Men då kvinnan stannade några dagar extra på avdelningen kunde hon utan besvär köras med Färdtjänst hem till sin lägenhet. 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.

V1401-00107-52**Felaktig bedömning**

En man har synpunkter på en läkare som utan samråd med anmälaren har skickat ett utlåtande till Transportstyrelsen om att mannen inte är körduglig. Mannen som har förlorat sitt körkort är av en annan uppfattning än vad läkaren har bedömt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd ST-läkare. Mannen vårdades efter ett fall i trappa. Han hittades medvetslös och hade bland annat sår i huvudet. Han kunde vid inkomsten inte redogöra för händelseförloppet. Utredning visade ett flertal misstänkta metastaser i hjärnan och även tumör i lungan. Man gjorde bedömningen att mannen drabbats av ett epileptiskt anfall. I samband med att han skrevs ut från sjukhuset skickades en anmälan om medicinsk olämplighet för körkort till transportstyrelsen och mannen informerades om detta. Efter det att yttrande har översänts har han meddelat att han inte är nöjd med vårdens svar och att han önskade få ärendet överfört till IVO. Han har senare ringt och meddelat sitt missnöje över förvaltningens handläggning av ärendet. Har då informerats om att förvaltningen inte har några legala befogenheter att påverka hans körkortsärende och att ärendet avslutas.

V1401-00108-57**Information i remiss efterfrågas**

En kvinna remitterades från öppen mottagning till psykiatrisk slutenvård. Kvinnan önskar få veta vad som stod i remissen, men ansvarig läkare vill inte informera kvinnan om det. Anmälaren får inte heller ut journalkopior och logglistor som hon önskat.

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

V1401-00109-54**Bristfällig behandling samt dåligt bemötande**

En man har synpunkter på en läkares behandling och bemötande i samband med en operation vid en specialistavdelning vid ett sjukhus. Det tog en timme innan läkaren hittade en utrustning som han skulle använda vid operationen och sedan stressade han anmälaren och sa gång efter gång att han inte kan utföra detta.

Åtgärd: Då anmälaren inte lämnat några kontaktuppgifter och inte heller avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00120-28**Högekostnadsskydd**

En kvinna flyttade till Sverige för två månader sedan och var då i omedelbart behov av tandvård. Hon har betalat tre räkningar på över 5 000 kronor, och undrar om hon fått betala för mycket, då tandvårdsförsäkringen börjar gälla med 50 % efter 3

000 kronor. Enligt försäkringskassan blev hon registrerad i början av november och betalningarna utfördes efter det datumet.

Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning att ta kontakt med förvaltningen om hon önskade få ärendet utrett inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00149-57

Missad diagnos vid oklara symtom

En kvinna kontaktade förvaltningen för sin dotters räkning. Hon arbetar i affär och kände sig trött, orkeslös och så sjuk att hon åkte till akuten. Där misstänktes hjärtåkomma och hon genomgick provtagning, men inget anmärkningsvärt framkom. Kvinnan förklarade att hon kände symtom från öron och hals, men ingen lyssnade till det. Kvinnan åkte tillbaks en gång till och ytterligare prover togs, men allt var normalt. Sen gick kvinnan till sin husläkare som uppmärksammade en öroninflammation som medicinerades. Mamman är besviken att dottern trots flera besök på akuten inte fick rätt diagnos och att husläkaren så snabbt kunde ställa diagnos när han lyssnade på dottern.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade de missförstånd som uppstått och den långa väntetid som kvinnan upplevde. Han avser att diskutera ärendet med patientansvarig läkare för att reda ut brister och erbjuder kvinnan kontakt om flera frågor kvarstår. 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.

V1401-00151-28

Nonchalant bemötande

En kvinna fick en tandbro insatt lite över två år sedan och som under garantitiden gick sönder. Mottagningen ville inte göra om tandbron utan endast "lappa och laga" och kvinnan kontaktade då Försäkringskassan som sa att hon kunde få omgörning provat på annan mottagning. Kvinnan uppsökte då en tandläkare som gjorde en provning för omgörning som blev godkänd. Kort därefter ångrade sig Försäkringskassan och behandlande tandläkare och hon fick ingen omgörning utförd. Garantitiden hann därefter gå ut. Kvinnan känner sig nonchalant bemött av tandläkaren och undrar varför hon blev särbehandlad.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens vd och från klinikchef. Kvinnan har varit på privat klinik för broterapi, där har man, under garantitiden, inte tagit hennes missnöje med estetiken på allvar. Därför vänder hon sig till folktandvården och tandläkare med mycket lång erfarenhet gör bedömningen att broarna är i gott skick och anser sig inte kunna uppnå bättre resultat. Trots att garantitiden för broterapi, hos den privata vårdgivaren, inte gått ut vill kvinnan inte söka sin tidigare behandlare och inte heller bli remitterad till specialisttandläkare. Hon önskar att tandläkare på folktandvården gör om broarna. Då den tvååriga garantin fortfarande gäller måste förhandsprovning till F-kassan utföras. Ingen ny tandvårdssättning för de tänder som ingår i brokonstruktionen utbetalas förrän F-kassan godkänt. Regelverket är inte lätt att förstå, men väljer man en annan vårdgivare under garantitiden så blir resultatet som ovan. Ansvarig förstår att kvinnan upplever situationen som besvärlig men försäkrar att hon inte har särbehandlats på negativt sätt, tvärtom har man försökt hjälpa henne så mycket som möjligt och varit lyhörda för hennes önskemål. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren förklarat sig ledsen över svaren. Hon har informerats om

att då förvaltningen inte kan inhämta yttrande från den privata vårdgivaren eller F-kassan så ger kompletterande yttranden inget nytt. Ärendet avslutas.

V1401-00158-58

Brister i läkares bemötande samt i informationen

En kvinna hör av sig angående sin dotter, som haft kontakt med läkare på barnläkarmottagning på grund av astma och lätt övervikt. Vid ett läkarbesök pratade läkaren med ett svårt språk och över huvudet på dottern. På ett obekvämt sätt fördes pubertet på tal och läkaren tittade på flickans kön och undersökte bröstet. Mamman har upplevt brister i informationen gällande varför de är kallade till mottagningen, vilka prover och undersökningar som ska göras. Hon tycker att fokus borde vara på dotterns astma och allergi inte på övervikt.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschef samt från behandlande läkare på mottagningen. Behandlande läkare anser det olyckligt att mamman och patienten inte vetat varför de blivit kallade och därmed inte kunnat förbereda sig inför besöket. En bidragande orsak till detta kan ha varit att de tidigare träffat läkaren med anledning av patientens astmadiagnos. Av yttrandet framgår att de undersökningar som gjordes och de frågor som ställdes i samband med besöket är i enlighet med de riktlinjer och checklistor som finns för denna patientkategori. Läkaren beklagar mammans och patientens upplevelse och betonar tydligt att hon inte använt värderande termer då hon talat till och om patienten då det är helt främmande synsätt för henne att göra detta. Hon hoppas att detta kan förmedlas tydligt till patienten så att missförståndet inte kvarstår. Läkaren framför även att dessa missförstånd hade kunnat undvikas om patient och anhörig varit informerade om besöksorsaken, hon kommer att ta upp det med ansvarig på mottagningen för att se om det finns möjlighet att i kallelsen nämna orsaken till besöket. Sektionschefen informerar i sitt yttrande att på grund av sekretesskäl anges inte besöksorsak på kallelse till patient. 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.

V1401-00164-58

Brister i bemötandet

En man framför att han vid telefonkontakt med sjukvårdspersonal, för att ändra en tidsbokning, blev otrevligt bemött och att personalen lade på luren i örat på honom. Sjuksköterskan hävdade att hans tid inte gick att boka om, vid förnyad kontakt fick han ett annat besked och lyckades boka om tiden.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

V1401-00167-42

Fel leverans av dospåse

Anhörig till kvinna som vårdas av hemsjukvården från vårdcentralen har synpunkter på brister i leverans av dospåsar. Kvinnan fick två rullar levererade av distriktsköterskan och kvinnan noterade efter ett par dagar en annan patients namn på påsarna. Vissa påsar var trasiga och tabletter hade ramlat ut. Sköterskan

kontaktades och en dosett lämnades istället för dospåse. Nu noterades att flera läkemedel saknades i dosetten.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och sektionschefen som ger en förklaring till händelsen. Dosapoteket menar att det kan förekomma att flera patienters läkemedel kommer på en och samma dosrulle. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1401-00175-54

Önskar byta till öppenspsykiatrisk tvångsvård

En man som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård önskar i stället vårdas enligt öppenspsykiatrisk tvångsvård. Han undrar om PaNf kan hjälpa honom med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. På sikt kommer man att ta kontakt med mannens hemsektor för sedvanliga diskussioner om överföring från rättspsykiatrin till allmänpsykiatrin. Detta kan ske först då han kommit så långt i sin rehabilitering att han kan vistas längre sammanhängande delar utanför sjukhuset vilket inte är fallet just nu. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är missnöjd med svaret. Han har informerats om att förvaltningen inte kan gå vidare med ärendet då vården redan har svarat på hans fråga angående förflyttning till annan ort. Ärendet avslutas.

V1401-00176-34

Test visar fel resultat

En förälder har synpunkter på att ett snabbtest från ett laboratorium och som används i samband med testning av droger. Snabbtesten kan visa ett positivt resultat men utökas analysen och bryts ned kan provet bli negativt. Detta har inneburit att sonen blivit utsatt för misstro trots att han är ren. Man har från vårdgivaren som använder testet gjort en incidentrapport och bett laboratoriet om en förklaring men man har inte fått något gensvar. Föräldern ifrågasätter starkt ett test som kan vara så missvisande månad efter månad och önskar en förklaring från labbet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Beställaren av urinalys av missbruksmedel kan avtala med laboratoriet om att som rutin beställa enbart screening. Om endast screeningsanalys beställs och provet i denna analys är positivt, lämnas provsvar ut med kompletterande text "OBS! Positiva svar måste verifieras för att vara säkra". Beställaren har i sådana fall möjlighet att efterbeställa verifikationsanalys upp till en månad efter den första analysen. Förts efter att även verifieringen påvisat ett positivt resultat kan provet betraktas som med säkerhet positivt. Detta tvåstegsförfarande är rutin på samtliga ackrediterade laboratorier som utför missbruksanalyser. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon anser att det borde finnas tester som inte kräver att test måste göras om för att visa negativt resultat då det utsätter den som lämnat provet för press. Ärendet avslutas.

V1401-00180-62

Felbehandlad av sjukgymnast

En man fick på en lättakut diagnosen muskelinflammation. Av sin husläkare blev mannen sedan remitterad till sjukgymnastik. Övningarna hos sjukgymnasten var mycket smärtsamma. Trots detta gjordes ett styrketest där mannens armar trycktes ner medan mannen skulle hålla emot, vilket orsakade kraftig smärta. Det visade sig senare att mannen hade en skada i armen som krävde operation och gipsning. Mannen är missnöjd med att sjukgymnasten inte lyssnade på honom utan bara litade till diagnosen. Mannen menar att hans skada blev värre av den felaktiga sjukgymnastiken.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och berörd sjukgymnast, som menar att något fel i undersökning och behandling inte begåtts. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaren och har inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas till det avslutande brevet till vården. Ärendet avslutas.

V1401-00184-59

Bristande undersökning och önskan om sjukresa

En kvinna skadade foten vid bussresa. Efter fem dagar kontaktade hon 1177 på grund av värk. Hänvisas till närakutmottagning. Kvinnan får hjälp av taxichaufför att ta sig in. Röntgenundersökning visar att inget är brutet. Hon får kryckor och så småningom sjukresa hem. Värken kvarstår och förändras, efter en vecka kontaktar kvinnan en vårdcentral vilket resulterar i ultraljud vid sjukhus och blodpropp konstateras. Kvinnan framför brister i undersökningen vid närsjukhusbesöket samt vill ha taxiresan dit som sjukresa.

Åtgärd: Två yttranden har inkommit från berörd läkare. Han beskriver bedömningar och åtgärder efter att röntgen visat att inget var brutet. Rörande sjukresor hänvisar han till landstingets regelverk som begränsar möjligheten för honom att beställa sådana. Anmälaren har tagit del av yttrandena och anser inte att hennes frågor besvarats, hon avser att själv ta kontakt med verksamhetsansvariga för att framföra sina synpunkter. Frågan om sjukresa har dock fått tillfredsställande lösning efter kontakt med verksamhetschefen. Ärendet avslutas.

V1401-00187-28

Garanti på tandkrona

En kvinna blev remitterad till specialisttandvården för en rotbehandling till en kostnad på 9 000 kronor. Knappt ett halvår senare lossnar tandkronan. Kvinnan försökte då att få en tid till specialistmottagningen, men blev hänvisad till allmäntandvården som remitterat henne. Kvinnan undrar över garantin.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att specialisttandläkare tittar bara på den del som kvinnan blev remitterad för i detta fall en tandrot. Den såg bra ut och man rotbehandlade roten. Att sen en tandkrona lossnar är en annan behandling. Det finns inga heltäckande garantier, därför är det viktigt att tandvården ger så god information att man som patient ska kunna göra ett välgrundat val med de risker som finns. Ärendet avslutat.

V1401-00191-49

Läkaren vill ta privat taxa

Enligt anmälaren ska behandlingen av fläckar grundas på landstingsavtalet. Men läkaren anser att den privata taxan ska gälla. Anmälaren anser att fläckarna på

ögonlocken är en följd av sjukdomen och att behandlingen av dessa inte ska betraktas som skönhetsåtgärdande.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från ögonspecialist. Av samverkansskäl och uppdragsbeskrivningen behandlas inte i dagsläget den åkomma som kvinnan har inom det vårdavtal som enheten har med SLL. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren önskat få ärendet överfört till IVO för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

V1401-00199-63

Bristande resultat, bristande tillgänglighet

En kvinna framförde synpunkter på resultatet av genomgångna operationer. Kvinnan har även försökt få kontakt med vårdgivaren vid flera tillfällen utan resultat.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från ansvarig läkare vid berörd mottagning. Yttrandet redovisar genomförda undersökningar och åtgärder. Yttrandet innehåller också information om sjukdomstillstånd som kan bidra till anmälares besvär. Efter yttrandet översänts till anmälaren ringer anmälaren till ansvarig handläggare. Anmälaren berättar att hon fått komma på ny bedömning hos en annan läkare och att hon fått ytterligare information samt att hon ska få en avlastande skena till knät. Anmälaren säger också att hon är mycket nöjd med omhändertagandet som hennes anmälan har lett till. Ärendet avslutas enligt önskemål från anmälaren.

V1401-00200-58

Brister i vårdkedjan och remisshantering

En kvinna framför synpunkter på hur det brustit i vårdkedjan för henne som multisjuk patient.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse samt underskrift avslutas ärendet i befintligt skick.

V1401-00209-58

Brister i hantering av provtagningsremisser

En man framför synpunkter på sjukvårdens administrativa hantering av remisser till provtagning samt åtkomst i journalsystemet. Mannen sökte akut vård på en lättakut, han blev senare uppringd av läkare för kompletterande provtagning på en vårdcentral. Vårdcentralen kunde inte hitta någon provtagningsbeställning. Mannen kontaktade då lättakuten som informerade att han själv skulle kontakta vårdcentralen och hänvisa till patientfilter i journalsystemet. Trots detta lyckades vårdcentralen inte se någon beställning. Han blir då hänvisad till annan vårdcentral. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av ärendet.

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

V1401-00210-59

Synpunkter på omhändertagande & dokumentation

En kvinna opererades på en kvinnoklinik och har komplikationer efter det. Vid vårdtillfället skedde en fallolycka som inte dokumenterades. Detta ledde till en lång vårdtid och har orsakat både fysiska och psykiska kvarstående besvär. Hon har kontaktat sjukhuset för att få svar på sina frågor och även påtalat att information saknas i journalen. Till anmälan bifogas också brev från patientförsäkringen som begärt svar utifrån anmälan till dem. Svar har ej erhållits.

Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), varför detta ärende avslutas.

V1401-00211-57

Ingen ambulans sändes vid fall i hemmet

En kvinna föll hemma och slog upp ett jack i huvudet och fick skador i ansiktet. Hennes man kontaktade SOS Alarm för att lämna information och kvinnan fick själv frågor från operatören. Ingen ambulans sändes då bedömningen gjordes att kvinnan skulle pigga till dagen efter. Senare visade det sig att hon hade ett stort jack i huvudet som nu inte kan sys ordentligt. Kvinnan är besviken över att SOS Alarm valde att inte sända ambulans.

Åtgärd: Yttrande inkom från gruppchefen som lyssnat på inspelningen av samtalet från händelsen. Beskrivningen av samtalet skiljer sig på många punkter från kvinnans minnesbild och anmälaren avser att kontakta SOS Alarm för möjligheten att lyssna på samtalet. Ärendet avslutas.

V1401-00212-57

Komplikationer efter knäoperation

En man fick komplikationer efter en knäoperation i specialistvård. Han hade ont och misstänkte att knäleden blivit sned vilket innebär stor belastning på höft och rygg. Han menade att ortopedien gjort en bristfällig operation.

Åtgärd: Då anmälaren valt att anmäla skadan till patientförsäkringen avslutas ärendet på förvaltningen.

V1401-00215-42

Fel antibiotika, komplikationer

En man fick en sårinfektion på benet efter sårskada. Husläkaren forskrev antibiotika men ingen förbättring sågs. En annan läkare bytte antibiotikasort och menade att förstahandsvalet varit fel. Mannen undrar om detta var orsaken till den långsamma läkningen, tre månader. Mannen önskar en förklaring till handläggningen samt ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Ärendet har varit ett bevakningsärende vid förvaltningen. Mannen har fått en medicinsk förklaring till handläggningen av medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. Mannen är nöjd med svaren. Händelsen kommer anmälas till Patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1401-00216-54

Bristfälliga rutiner vid kommunikation med patient

En kvinna har synpunkter på hur personalen inom en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har bemött henne i en situation där hon var arg. I stället att föra ett samtal med henne fick hon ett formulär att fylla i som skulle mäta hennes depression. Hon känner sig kränkt av att hon inte fick ett tryggt bemötande. Hon anser att det är viktigt att mottagningen har rutiner för hur man agerar i krissituationer. Hon önskar få en ursäkt.

Åtgärd: Kvinnan uppmanad att inkomma med undertecknad anmälan. Då senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00220-49

Bristfällig information

Anmälaren fick en skada i ansiktet. Han blev sydd vid akutsjukhuset. Enligt överenskommelse kontaktade han sjukhuset vid senare tidpunkt för att prata om åtgärder mot de synliga ärren. Mannen fick information om att det tar upp till ett år innan ärren är helt läkta. Han ombads återkomma om ett halvår. Anmälaren anser att denna information borde han ha fått redan då han blev inbokad för tid hos specialisten.

Åtgärd: Då anmälaren inte har gått att nå på uppgivet telefonnummer och skrivelse till den adress han har uppgivit kommit i retur avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00224-28

Ersättningsanspråk

En man är missnöjd med ett helimplantat han fått i överkäken. Tandläkaren rekommenderade porslinsfasader till en extra kostnad på 10 000 kronor, då det materialet var mer hållbart än plast. Mannen valde då porslinsfasader. Dessa porslinsfasader har därefter lossnat och gått sönder vid ett flertal tillfällen. Nu har garantitiden gått ut och mannen begär ersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens vd och från klinikchef. Porslin är ett starkt material och utsätts inte för samma slitage som plast varför det förordades. Det som inträffat är att porslinet utsatts för hård press och tandgnisling vilket medfört fraktur. Mannen har rekommenderats att använda bettskena. Sett till resultatet skulle idag en konstruktion med förstärkt påbitningsyta i metall förordas. Detta för att få en starkare konstruktion som bättre står emot bitkrafter. Mannen hänvisas till LÖF för att få prövat om han har rätt till ekonomisk ersättning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han är besviken över svaren då han bland annat hade önskat att få pengarna tillbaka för de utlägg han haft. Ärendet avslutat.

V1401-00228-58

Felaktig behandling, betydande komplikationer

En man framför att han sökte akut vård på vårdcentralen på grund av en handskada. Läkaren rengjorde inte såret utan sydde endast ihop såret. Dagen efter var mannen tvungen att uppsöka akut vård på sjukhus då handen svullnat upp och han fått 40 graders feber. Det visade sig att det fanns tandflisor kvar i såret som

inte uppmärksammats av läkaren på vårdcentralen. Skadan har resulterat i bestående men och ett flertal handkirurgiska operationer.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande verksamhetschef/medicinskt ansvarig läkare samt från behandlande läkare på vårdcentralen. I yttrandet från behandlande läkare framgår den medicinska bedömningen och behandlingen. Läkaren konstaterar att hon inte sett tandflisor i såret och att hon med facit i hand inte borde sytt ihop såret. Hon beklagar detta och hoppas att insatserna från handkirurg hjälper patienten. Av yttrandet från biträdande verksamhetschef framgår att läkaren tvättat såret, konsulterat kollega i ärendet samt sytt ihop såret. Patienten fick även vaccin och antibiotikabehandling. Vid genomgång av ärendet tillsammans med verksamhetschefen är bedömningen att såret inte borde sytts ihop, enligt gällande riktlinjer ska denna typ av skada primärt inte sys ihop. Händelseförloppet och gällande rutiner kommer att återföras till alla medarbetare. Ärendet kommer även att anmälas till Inspektionen för vård och omsorg enligt lex Maria. Biträdande verksamhetschef beklagar att patienten drabbats av en komplicerad handskada på grund av handläggningen. 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.

V1401-00229-57 **Komplikationer efter fotledsoperation**

En kvinna genomgick en fotledsoperation i specialistvård men då spikarna skavde opererades de bort efter en tid. Direkt efter denna andra operation fick kvinnan en kraftig infektion, hon fick behandlas med antibiotika i droppform på sjukhus. Hon blev kvar på sjukhuset i tolv dagar. Kvinnan undrar hur infektionen kunde uppstå.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som förklarade att infektionen troligtvis uppstod redan vid första operationen, men var svår att upptäcka då blodproverna inte visade något. För att få en korrekt diagnos togs en vävnadsodling. Kvinnan är nöjd med förklaringen och önskar avsluta ärendet.

V1401-00236-54 **Vill byta läkare**

En kvinna saknar förtroende för en läkare vid en rättspsykiatrisk mottagning. Läkaren har bland annat ljugit om att kvinnan har avbokat besökstider. Hon vill byta läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd chefsöverläkare där det framgår att under ärendets gång har kvinnan fått byta ansvarig överläkare. Ärendet avslutat.

V1401-00244-42 **Fel insulindos**

En man med diabetes vårdades vid en endokrinklinik på ett akutsjukhus och inför permission fick han med sig insulinssprutor. Mannen upptäckte själv när han kom hem att insulin dosen var fel. Misstaget upptäcktes av en slump och kunde rättas till innan han utsattes för skada.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid kliniken som beklagar händelsen. I detta fall har rutiner kring säker läkemedelshantering brustit då

mannen fick med sig ett annat insulinpreparat än ordinerat samt fel instruktioner. Berörd personal har informerats om händelsen, En genomgång av gällande rutiner kommer att göras på avdelningens arbetsplatsträff för både dag- och nattpersonal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1401-00247-52 **Nekad behandling**

En kvinna har genomgått en bröstplastik efter genomgången bröstcancerbehandling. Operationen misslyckades och kvinna önskar en omoperation då det är misspyrdande. Vården vill dock inte genomföra operationen då hennes besvär är av kosmetisk art.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar att kvinnan är missnöjd med rekonstruktionen, men bedömer att man uppnått god symmetri mellan sidorna och har fullföljt den planerade rekonstruktionen med gott resultat. Kvinnan har varit på second opinion hos kollega som bedömde att resultatet var bra form- och volymmässigt och att det inte fanns ytterligare indikation för landstingsfinansierad kirurgi. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1401-00251-30 **Psykiatrin är bristfällig**

En man inkommer med skrivelser gällande hur psykiatrin ska bedrivas i landstinget. Han anser att psykiatrin är bristfällig och patientnämnden bör se över detta. Han har även gjort en anmälan till IVO.

Åtgärd: Skrivelserna läggs ad acta efter att mannen informeras om att patientnämndens förvaltning inte arbetar på ovan nämnda sätt utan med individärenden.

V1401-00258-49 **Fel diagnos och nonchalans**

Anmälaren skriver att läkaren bemöter henne med nonchalans, det händer att han till exempel kommer försent och han verkar vilja skynda i väg från rummet. Han har även gett henne fel diagnos, anser anmälaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1401-00272-57 **Oklar insats av ambulanssjukvårdare**

En man ifrågasätter ambulanspersonalens agerande vid ett olycksfall. Han menade att de inte agerade på ett korrekt sätt.

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

V1401-00287-52
Bristande kontinuitet

En kvinna är upprörd över att hon får vänta i en och en halv månad för att få tid hos sin husläkare. Dessutom går det inte att nå honom via telefon trots flera försök att lämna meddelanden via sköterskorna. Kvinnan anser att det är oacceptabelt.

Åtgärd: Anmälaren har meddelat att hon inte önskar att enbart hennes skrivelse ska skickas till vårdgivaren då hon inte vill framstå som besvärlig. Hon har därefter informerats om att förvaltningen endast kan agera utifrån individen och inte utifrån ett kollektivt perspektiv som förvaltningen inte har belägg för. Ärendet avslutat.

V1401-00289-52
Fel diagnos

En man anser att han fått en felaktig röntgendiagnos. Han har låtit granska röntgenutlåtandet av en annan läkare och vill nu veta hur den första läkaren kunde missa detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som hänvisar till utlåtande samt till den eftergranskning som gjorts ett och ett halvt år senare. Av kompletterande yttrande framgår det endast att eftergranskningen utfördes på anmälares begäran. Under ärendets gång har anmälaren meddelat att han fått besked från aktuell röntgenenhet om att man vid eftergranskning kommit fram till att han har skador på disken och inklämning i rotkanalen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet överförs till IVO. Ärendet avslutat.

V1401-00291-54
Lång väntetid

En kvinna har under lång tid väntat på att få vård och behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon har vid upprepade tillfällen fått löfte att komma på besök men ingen på mottagningen har hört av sig. Kvinnan blev inlagd då hon hade svårt att hantera sin psykiatriska ohälsa. Nu står hon utan medicin och psykoterapi och önskar få träffa en läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Ett misstag har skett då kvinnan skulle kallas. Mottagningen har via telefon försökt nå kvinnan för att erbjuda läkartid men hon har då inte svarat. Brev har också skickats till henne för att ordna tid. Kvinnan har senare kallats via post. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00296-42
Läkemedelskostnad, informationsbrist

En man med ovanlig diagnos behandlas vid en neurologklinik på ett akutsjukhus. Mannens läkare föreslår en läkemedelsbehandling som är dyr och har efter lång väntan inte fått besked om vem som skall stå för kostnaden. Anmälaren önskar detta kommenterat av klinikansvariga.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som meddelar att en annan ny medicin godkänts vid ett internationellt symposium. Medicinen är billigare och förskrivs på licens. Mannen är informerad om beslutet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

V1401-00314-28

Missad diagnos

En kvinna har fått karies vid två metallhylsor som varit påklitrade längre bak i munnen på vardera sidan i samband med en tandreglering. Kvinnan påtalade vid ett flertal besök att det luktade illa bak i munnen och att metallen verkade sitta löst, men ingen tandläkare tog notis om detta. Nu säger de att det är hon själv som varit slarvig med rengöringen och att dessa två tänder eventuellt måste rotbehandlas på grund av stora kariesangrepp.

Åtgärd: Informerar om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om patientförsäkringen. Hänvisar till klinikchefen då anmälaren försökt att nå tandläkaren på flera vis, men som inte återkommer till anmälaren. Återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

V1401-00326-52

Bristande bemötande och bristande diagnos

En mamma sökte vård för sitt lilla barn som varit febrig och hängig i flera dagar. Mamman sökte först vid vårdcentralen någon dag senare vid en narakut som skrev en remiss till barnsjukhuset. Där möttes mor och barn av en stressad läkare som undersökte barnet mycket raskt och knappt lät mamman komma till tals. Läkaren ansåg att hon inte kunde hitta något. Dagen därpå söker mamman på nytt vid vårdcentralen. Då konstaterades att barnet led av halsfluss.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef och från barnläkare. Utifrån tillgängliga data i flickans journal är den kliniska bedömningen som barnläkaren gjort helt korrekt. Vid undersökningstillfället fanns ingen misstanke om infektion orsakad av bakterie. Den sammantagna bilden av normalstora tonsiller, rodnade utan beläggningar och normalstora halslymfkörtlar gjorde att ett halsprov inte var rekommenderat enligt STRAMAS riktlinjer (nationella vårdprogram och behandlingsrekommendationer) Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaren. Ärendet avslutat.

V1401-00331-42

Avslutade medicineringen, biverkningar

En man medicinerades under många år för sköldkörtelsjukdom. Vid det senaste återbesöket på vårdcentralen avslutade läkaren all medicinering då det inte bedömdes behövas längre. Mannen insjuknade med olika symtom och sökte akut vård på vårdcentralen. En annan läkare påbörjade medicineringen igen då beslutet att avsluta behandlingen var fel. Mannen mår fortfarande dåligt men enligt läkaren skall han bli återställd.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamheten som bekräftar att utsättningen av medicineringen inte var korrekt. Mannen har erbjudits en annan behandlingsansvarig läkare som återinsatt medicineringen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med informationen men önskar fortsatt handläggning vid IVO, Inspektionen för vård och omsorg samt Patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1401-00343-28**Avgift för rotbehandling**

En kvinna har påbörjat en rotbehandling som hon har lagt ner mycket pengar på och som fortfarande inte är färdigbehandlad. Sist hon fick behandling var det problem med att få till fyllningen och hon anser inte att hon ska behöva drabbas av det ekonomiskt.

Åtgärd: Informerar om att det inte finns någon tidsdebitering utan alla behandlingar debiteras efter behandlingsblock. Information om att anmälaren kan begära ett kostnadsförslag för att kunna följa med i debiteringen. Ärendet avslutas.

V1401-00347-44**Komplikation efter operation**

En man opererades i buken och hans urinblåsa punkterades av misstag. Skadan konstaterades efter ett dygn då den orsakat stor smärta.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger och skickar information om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Anmälaren anser inte att något skriftligt svar behövs från kirurgkliniken. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1401-00350-54**vårdgaranti gäller inte psykoterapi**

En psykiatrisk mottagning beslutade för två år sedan att en anmälare skulle få psykoterapi. Mottagningen har nu informerat anmälaren att vårdgarantin inte gäller psykoterapi samt det inte finns någon gräns för hur länge man kan få vänta på psykoterapi. Anmälaren undrar om psykiatrin skiljer sig från övrig vård.

Åtgärd. Då anmälaren trots uppmaning att ta kontakt med förvaltningen inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00353-62**Otrevligt behandlad och nekad besök**

En pappa hör av sig angående sin dotter, som han följde med till en närakut då hon under några dagar haft smärta i armen. I receptionen blev de otrevligt bemötta. Receptionisterna höjde rösten och meddelade att man inte tar emot patienter med smärta. Dottern tog mycket illa vid sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid närakuten, som beklagar patientens upplevelse och uttrycker tacksamhet över att man fått ta del av patientens påpekande, då det ger möjlighet att ytterligare se över rutiner och riktlinjer för att ge en säker och god vård med ett gott bemötande. Verksamhetschefen redogör också för närakutens uppdrag. Pappan meddelade att han inte var nöjd med yttrandet och att han hade för avsikt att själv ta kontakt med verksamhetschefen. Därefter har han inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1401-00362-62**Ingen kallelse för provtagning och inget provsvar**

En kvinna har vid två tillfällen fått veta att hon ska ta prover. Någon kallelse för provtagning kom dock aldrig och efter lång väntan har kvinnan själv vänt sig till provtagningen och fått veta att hon finns registrerad där för att hon ska ta prover. Kvinnan har synpunkter på att proverna blev tagna först när hon själv vände sig till provtagningen och att hon inte fått någon kallelse för detta. Hon har inte heller fått resultatet från en av provtagningarna med motiveringen att hennes läkare har slutat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid sjukhuskliniken, som förklarar att alla inte kallas skriftligen till provtagning. I stället läggs en provbeställning in i journalsystemet och man kommer överens med läkaren om tidpunkt för provtagning. Man har full förståelse för att det kan uppstå missförstånd kring detta och ska därför se över rutinerna och ta fram ett skriftligt informationsunderlag till patienten, som denne får med sig från mottagningsbesöket. Man beklagar djupt att det tagit sådan tid för patienten att få sina prover och framför att man brustit i sina rutiner gällande när en läkare slutar. Rutinerna kring detta ska ses över och en undersökning av varför rutinerna inte följdes ska göras. Man meddelar slutligen att patienten nu fått sina provsvar. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1401-00364-49**Fel behandling**

Anmälaren anser att hon får fel behandling vid psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Skrivelse har inkommit men det saknas både personnummer, adress och telefonnummer till anmälaren varför förvaltningen varken kan inhämta yttrande eller komma i kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

V1401-00389-59**Ifrågasätter bedömning vid akutbesök**

En anhörig drabbades av kramper och kräkningar och fick ambulanstransport till akuten. Vid undersökning konstaterades att mannen såg pigg ut och hade bra värden. Den anhörige motsatte sig att skicka hem mannen, vilket ändå blev beslutat. Väl hemma återkom kramper, kräkning och mannen blev okontaktbar. Ambulans tillkallades för färd till akuten. Denna gång lades mannen in på avdelning efter bedömning av en annan läkare.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som återger de två tillfällena och respektive bedömning varav den andra ledde till inläggning och behandling.

V1401-00392-54**Utebliven kallelse samt dåligt bemötande**

En kvinna väntade länge på en kallelse från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. När hon äntligen fick besökstid var hon försenad på grund av att mottagningen saknade skyltar som visade vägen. Hon har även synpunkter på läkarens bemötande som inte tog emot henne och hänvisade till att hon skulle ringa och boka tid på nytt.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att hon har en besökstid på berörd enhet om ca en månad. Enligt överenskommelse skulle kvinnan skriva under sin anmälan och eventuellt komplettera den. Då hon senare inte inkommit med underskriven anmälan och inte heller avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00397-42 **Felmedicinerad, komplikationer**

En kvinna förskrevs p-piller av en gynekolog. Hon berättade att det fanns nära släkt som drabbats av blodproppar vilket läkaren noterade. Kvinnan undrade om det var säkert för henne att använda dessa tabletter vilket läkaren tyckte. Några månader senare drabbades hon av proppar i lungorna.

Åtgärd: Behandlingsansvarig gynekolog har inkommit med en redogörelse för läkarbesöket. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1401-00402-62 **Felaktig faktura och anteckningar i journal**

En kvinna har fått en faktura från sin vårdcentral gällande ett besök hon inte gjort. En läkare har också gjort anteckningar i kvinnans journal utan att kvinnan har varit där. Anteckningarna visade sig röra en annan patient.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som förklarar att en läkare av misstag skrivit in uppgifter om en annan patient i kvinnans journal. När informationen förts in journalsystemet har kontaktinformation automatiskt förts över till kassan som skickat en faktura. Verksamhetschefen ber om ursäkt för det inträffade och meddelar att en avvikelseanmälan gjorts samt att man strukit de felaktiga uppgifterna i journalen. Anmälaren har inte framfört något ytterligare efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1401-00403-34 **Angående anmälan om körkort**

En kvinna har synpunkter på att hon för nio år sedan blev anmäld av sin husläkare till Transportstyrelsen för att ta prov innan hon kunde få ta busskort. Hon tog aldrig något busskort utan blev erbjuden jobb på annan ort. Nu har ändå myndigheten begärt att hon ska ta prov för att få behålla sitt körkort. Hon var på ett behandlingshem för 20 år sedan och har sedan dess fått en stämpel trots att hon kört prickfritt under alla år.

Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan framkommer det att hon önskar avsluta ärendet. Hon bor på annan ort och har lovat sin nuvarande läkare att hon ska ta de prov som transportstyrelsen krävt.

V1401-00406-59 **Komplikation efter slarv och ersättningsfråga**

En kvinna besväras av hörselnedsättning, värk och svullnad efter en operation. Vid återbesök konstateras att örat behöver rensas från blodrester. När dessa ska avlägsnas upptäcks tussar som glömts kvar efter operationen, vilka var besvärligt

och smärtsamt att avlägsna. Kvinnan undrar hur detta kan rapporteras samt om möjligheter till ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet trots uppmaningar. Ärendet avslutas.

V1402-00421-52 **Fel diagnos**

En mamma söker vård för sin lilla dotter som haft feber i flera dagars tid och är hängig. När hon söker vid vårdcentralen kan läkaren inte hitta något fel på barnet. Det visar sig sedan att barnet hade halsfluss. Mamman är kritisk till att man inte tog några prover för då hade man kunnat sätta in behandlingen mycket tidigare och barnet hade sluppit gå ner i vikt och vara hängig så många dagar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd specialistläkare. Vid första besöket var flickan helt opåverkad, båda trumhinnorna lite matt rodnade som vid mycket hosta. Inga lymfkörtlar kunde kännas längs halsen och lungorna var utan anmärkning. Att ta några prover vid det tillfället var inte aktuellt då det inte skulle tillföra diagnos eller behandling någonting. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren dels inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen dels framfört att hon önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1402-00422-49 **Bristande behandling**

Anmälaren har synpunkter på bristande behandling av sår vid vårdcentral. Enligt ordination av sjukhuset ska primärvården behandla såren på benen, men enligt anmälaren vill sjuksköterskorna inte göra detta i enlighet med ordinationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd sjuksköterska. Mannen är listad på annan vårdcentral men man har hjälpt honom då han önskat det. Hans ordination från hudmottagning innehåller material som är patientbundna och har föreskrivits honom, därför ska han själv bekosta dem, vilket han vägrat. För att komma igång med behandlingen har man trots begränsad budget, av ren genrositet försökt hjälpa honom genom att de dyra materialen vid ett begränsat antal tillfällen för att komma igång med behandlingen. Mannen är missnöjd med väntrummet och har rasistiska åsikter om andra patienter vilket har lett till en arbetsmiljöavvikelse. Han har krävt att vårdcentralen ska byggas om och att man ska installera ett badkar så att han slipper tvätta sina ben i tvättbalja. Vidare har han haft ett obehagligt kroppsspråk, personliga kommentarer till sjuksköterskorna och även gett inviter till dem varför arbetsmiljöavvikelse har skrivits. Han har varit hotfull och personallarm har måst utlösas. Händelsen har polisanmälts. Det är inte själva omläggningen som ingen vill göra utan det mannens attityd och spydigheter mot personalen som gör det svårt att hjälpa honom. Efter det att yttranden har översänts har anmälaren inte avhört.

V1402-00428-57 **Frågor om frikort**

En kvinna har tidigare haft frikort som nu gått ut, men kvinnan behöver information om frikortets giltighetstid. Hon undrar hur hon kan få den informationen då hon kastat frikortet.

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

V1402-00434-44
Försenat intyg

En kvinna skriver om ett flertal fysiska problem som sköts av primärvård och olika specialister. Hon har tidigare haft färdtjänst och har bett sin husläkare att få sitt intyg förnyat. Läkaren lovade för cirka ett år sedan att skriva ett nytt intyg men kvinnan har inte fått något. Kvinnan är också inne i en sorgprocess efter att maken avlidit.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren visade att hon hade de kontakter hon behövde för att få vård. Det primära problemet som anmälaren uttryckte var sorgen efter makens död och svårigheterna att kunna röra sig obehindrat. Tid finns hos läkare under dagen. Vi överenskommer att avsluta ärendet i befintligt skick.

V1402-00435-54
Tvångsvårdad kvinna önskar hjälp

En kvinna som är tvångsvårdad vid en sluten psykiatrisk avdelning önskar få hjälp.

Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning att ta kontakt med förvaltningen inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00443-57
Komplikationer efter ryggoperation

En kvinna genomgick en ryggoperation p g a diskbråck och fick omedelbart efter operationen problem med smärta och svårigheter att lyfta vänster ben. En varaktig nervskada uppstod och kvinnan fick stora problem att klara sig hemma. Hon är besviken att ryggkirurgen genomförde ett ingrepp som kvinnan utlovades inte skulle göras eftersom det var alltför riskabelt.

Åtgärd: Anmälaren önskar göra en anmälan till patientförsäkringen och inte till förvaltningen. Överenskommer att avsluta ärendet.

V1402-00444-59
Ändrad narkos vid operation fick följder

En kvinna hade inför operation informerats om att hon skulle sövas, på operationsdagen fick hon information om risken för inkontinens samt att hennes blodtryck var högt. I operationsrummet informerades hon om att hon ej skulle sövas. Kvinnan hade högt blodtryck och svårt att andas. Förklarade panikkänslor och ett inferno av tankar för sjuksköterskan som gav mer lugnande. Detta har lett till kvarvarande sömnsvärigheter och oro inför kommande operation. Kvinnan undrar varför hon inte sövdes som avtalat och om det har något med hennes ålder att göra.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av och kontaktuppgifter saknas. Ärendet avslutas.

V1402-00446-49
Bristfällig undersökning och nonchalans

Anmälaren skadade sin handflata i fall mot en tegelvägg. Han uppsökte primärvården. Han anser att den undersökning som läkaren genomförde var bristfällig och att läkarens bemötande präglades av nonchalans. Efter genomförd röntgenundersökning som inte påvisade skador ordinerade läkaren vila. Det visade sig senare att anmälaren ådragit sig fraktur i handen.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1402-00447-49
Kritisk mot personal

Anmälaren uppger att han har kritik mot personal vid vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1402-00448-54
Ingen vårdplanering samt för tidig utskrivning

En mor anser att en psykiatrisk specialistavdelning inte gjorde vårdplanering på hennes avlidne son. Avdelningen skrev ut sonen för tidig och kommunicerade aldrig med anhöriga.

Åtgärd: Då vårdgivaren har gjort en Lex Maria anmälan och modern har anmält ärendet till IVO och LÖF har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas utan vidare åtgärd på förvaltningen.

V1402-00450-44
Fallskada på sjukhus

En man anmäls skadad efter att ha fallit på ett nyskurat golv på en geriatrisk klinik.

Åtgärd: Anmälaren meddelade att patienten avlidit en tid efter operationen. Information och kontaktuppgifter gavs om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1402-00473-28
Avgifter för tandvård

En man känner sig vilseledd av sin tandläkare som han anser ger honom felaktiga uppgifter vad gällare avgift för tandbehandling.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att det särskilda tandvårdsbidraget får användas till förebyggande tandvårdsåtgärder och undersökningar, så rotbehandling ingår inte i detta. När rotbehandlingen är klar behövs det permanent tandfyllning ovanpå, som patienten betalar separat. Ärendet avslutat.

V1402-00478-28

Nekad landstingsfinansierad tandvård

Föräldrar har synpunkter på att deras dotter blivit nekad landstingsfinansierad tandreglering, trots att dottern har fysiska besvär.

Åtgärd: Anmälarna har informerats om och fått förklaring till landstingets regler för tandreglering på landstingets bekostnad. Då dottern låg på gränsen för att få landstingsfinansierad tandreglering har anmälarna fått rådet att be flickans allmäntandläkare att sätta upp henne på ny bedömning då nästa visning inträffar, för att se om behandlingsbehovet har ändrats. Ärendet avslutat.

V1402-00482-62

Betalat över frikortsgränsen

En kvinna har betalat en besöksavgift som överskred beloppsgränsen för frikort. Hon undrar nu hur hon ska gå till väga för att få tillbaka pengarna.

Åtgärd: Informerar om man vänder sig till den vårdgivare man besökt för att få tillbaka det överskjutande beloppet. Ärendet avslutas.

V1402-00511-54

Knapphändig journalföring

En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte har journalfört i den omfattning som skulle vara nödvändig för att man ska kunna ta ställning till behandlingsläget. Detta har orsakat att det saknas underlag för att genomföra åtgärder för fortsatt behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Läkare har endast skrivit en journalanteckning och enligt anmälaren så har han varit på flera besök. Dessa har inte journalförts. Läkaren har uppmärksamats på att han tidigare har underlåtit att skriva journalanteckningar. Trots flera påpekanden har detta inte skett. Läkaren har sagt upp sig på egen begäran och hans försumlighet har anmälts enligt Lex Maria. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00516-59

Felaktiga uppgifter om läkares närvaro

En kvinna behöver förlängt läkarintyg och har tidsfrist från försäkringskassan. Kvinnan kontaktar mottagningen flera gånger för att få hjälp och helst tid till sin läkare. Hon informerades om att läkaren inte är på plats förrän en viss dag. Kvinnan besökte den öppna mottagningen för att via annan läkare få hjälp med sjukintyget. Väl där ser hon att hennes läkare är i tjänst och frågar hur det kommer sig att hon fått information om motsatsen. Kvinnan blir illa berörd eftersom hon i kontakt med

Försäkringskassan framfört att läkaren inte var tillgänglig och att de därmed kan tro att hon farit med osanning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som beklagar anmälarens upplevelse. Han framför att man inte kunnat utröna orsaken till att hon erhållit den felaktiga informationen, samt beskriver förutsättningarna rörande journalutlämning och intyg till försäkringskassan. Anmälaren är inte nöjd och framför att hon inte tycker att hon fått svar på sina frågor och hennes missnöje kvarstår, på grund av att det som framförs inte stämmer med hennes uppfattning om händelserna. Ärendet avslutas.

V1402-00533-62

Remiss kommit bort vid tre tillfällen

En kvinna skulle remitteras till en ortoped från sin vårdcentral. Hon har nu fått detta löfte tre gånger utan att remissen har kommit fram till mottagaren. Kvinnan har väntat i två månader med smärta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare, som beklagar att remissen av oklar anledning inte kommit fram till mottagaren. I vanliga fall brukar remisser skickas elektroniskt, men i detta fall skickades den per brev. Man välkomnar patientens synpunkter och kommer att ta upp fallet med personalen och se över rutinerna för hantering av pappersremisser. Ärendet avslutas.

V1402-00534-57

Undermålig behandling hos sjukgymnast

En kvinna fick nackbesvär och kontaktade sjukgymnast på vårdcentralen. Efter undersökning fick kvinnan skriftlig information, men ingen behandling. Hon kontaktade annan sjukgymnast, fick behandling och blev besvärsfri. Kvinnan är besviken över att hon inte fick hjälp av den sjukgymnast hon först tog kontakt med.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschefen som beklagade att anmälaren inte var nöjd med det sjukgymnastiska omhändertagandet. Hon förtydligade att sjukgymnasten använde beprövade metoder och behandlingen följde företagets gällande riktlinjer. Anmälaren är förvånad över att två sjukgymnaster kan göra så olika bedömningar, men hon önskar avsluta ärendet.

V1402-00536-57

Nekad behandling på akutsjukhus

En kvinna blev rekommenderad av sin husläkare att uppsöka akuten då hon hade ett svullet knä. På akuten genomgick hon röntgen, det togs blodprover och många manuella undersökningar gjordes av läkare, studenter och sjuksköterska. De kom fram till att inget var skadat i knät och att vätskan skulle tas om hand av kroppen så småningom. Kvinnan är fotbollsspelare på hög nivå och blev besviken av svaret. Läkaren uppmanade henne att ta kontakt med vårdcentralen igen, men där blev hon nonchalant bemött av receptionisten. Kvinnan är arg över det nonchalanta bemötandet och besviken över att hon inte fått hjälp.

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

V1402-00537-28
Ersättning för ofullständig tandbehandling

En kvinna som under barn- och ungdomsvården genomgick en tandreglering anser att den behandlingen var ofullständig. Idag behöver hon åter genomgå en tandreglering för att uppnå fullgott resultat. Kvinnan undrar om hon har rätt till ersättning.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det inte finns någon rätt till ersättning för vård som utförts för mer än 13 år sedan. Ärendet avslutas.

V1402-00539-59
Vårdgarantin brustit, förslag på lösning

En kvinna beskriver en händelse som resulterar i fysiska skador. Mest framträdande var en axelskada som överskuggade att en fot också skadades. Efter försök att komma till rätta med problemen via skoinlägg, sjukgymnastik, akut- och primärvård remitterades kvinnan till specialistvård. Kallelse dröjde över vårdgarantins gränser och flera undersökningar och sjukhusbesök hann äga rum. Kvinnan efterforskade möjliga medicinska och organisatoriska lösningar och önskar utifrån det en operation vid namngiven specialistmottagning. Kvinnan upplevde sig felbehandlad, dock inte illa bemött. Hon har nu erbjudits tid för operation och vill försäkra sig om att landstinget står för kostnaden.

Åtgärd: Ärendet har kommunicerats med sjukvårdslandstingsrådet med kopia till patientnämndens förvaltning. I kommunikationen framgår att anmälaren fått vård och inte längre är i behov av svar. Anmälaren framför dock synpunkter på händelseförloppet som inneburit en större operation och längre konvalescenstid krävs, än om hon fått adekvat vård när hon sökte hjälp. Anmälaren har inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.

V1402-00542-49
Otillräcklig undersökning

Anmälaren anser att läkaren vid primärvården inte undersökte hans besvär tillräckligt noggrant. Han ställer därför frågan om han behöver remiss för att söka kontakt med specialist.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1402-00543-52
Information om gällande regler

En kvinna anser att gränsen är för snäv för att få en åderbråcksoperation betald av landstinget. Hon jobbar inom vården och arbetar som operationssköterska dagligen och står under sitt arbetspass vilket skapa smärtor i benet. Hon använder stödstrumpor men det hjälper inte.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att förvaltningen inte kan påverka gällande regler för åderbråcksbehandling. Ärendet avslutas.

V1402-00559-49**Remissen skickas inte**

Enligt anmälaren skickas inte remissen om röntgenundersökning. Enligt anmälaren har läkaren för över en vecka sedan uppgett att remissen ska skickas. Ännu är den inte skickad.

Åtgärd: Skrivelse har inkommit men det saknas både personnummer, adress och telefonnummer till anmälaren varför förvaltningen varken kan inhämta yttrande eller komma i kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

V1402-00569-62**Bristande tillgänglighet**

En kvinna har blivit remitterad till en sjukgymnastikmottagning. Hon har dock inte automatiskt fått någon tid, utan har själv behövt ringa för att boka en tid. Kvinnan är missnöjd med telefontillgängligheten till mottagningen, då de bara har en timmes telefontid och mycket lång väntetid i telefon.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen, som beskriver tillvägagångssättet för att boka tid och att det tyvärr inte fanns nya bokningsbara tider till sjukgymnastik att erbjuda när patienten ville boka om sin tid. Telefonsystemet menar man inte är funktionellt. Man fått många patientsynpunkter kring detta och kommer därför att byta system om ett par månader. Anmälaren har meddelat att hon tycker att det är positivt att telefonsystemet kommer att bytas, men påpekar de långa väntetiderna för besök och efterlyser en dialog mellan sjukgymnastik-/rehabiliteringsmottagningar och vårdcentralerna angående väntetider. Ärendet avslutas.

V1402-00571-62**Ingen undersökning och felaktig information**

En kvinna fick ingen undersökning vid ett läkarbesök på en specialistmottagning, utan läkaren ställde endast diagnos utifrån kvinnans egen beskrivning, samtidigt som han under hela besöket tittade och skrev i datorn. På en remiss kvinnan fick visade sig telefonnumret gå till en helt annan mottagning än den hon blivit remitterad till. Kvinnan har också haft stora svårigheter att komma fram till specialistmottagningen via telefon.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare som meddelar att de felaktiga uppgifterna som funnits i vissa remisser nu är ändrade och menar att mottagningen har generösa telefontider. Anmälaren har inkommit med skriftliga synpunkter på yttrandet, som skickats till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1402-00575-59**Nonchalant och nedlåtande behandling**

En kvinna opererade ryggen. En nerv klämdes. Kvinnan påtalade den orimliga smärtan vilket avfärdades med att oförmågan att röra sig var smärta som satt i huvudet. Kvinnan hade kontakt med annan enhet där känselbortfall och svaghet konstaterades. Kvinnan, vars ben inte bar, bad om återbesök och upplevde då läkaren som nonchalant och nedlåtande. Hon har nu fått besked om att ärrvävnad och nerv inte kan skiljas åt och att en operation kan förvärra situationen.

Åtgärd: Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

V1402-00583-54
Väntat flera år på en operation

En man har synpunkter på en specialistavdelning vid ett sjukhus som har fördröjt att utföra en operation sedan tre år tillbaka.

Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer det att det är av misstag som anmälaren skickat skadeanmälan avsedd för LÖF till förvaltningen. Enligt överenskommelse översändes skadeanmälan till LÖF. Anmälningsblankett för eventuell anmälan till Patientnämnden skickas till anmälaren. Då anmälaren senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00595-44
Bristande omvårdnad

Anmälaren hade sökt akutsjukhus och upplevde en bristande omvårdnad under vårdtiden.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Denne önskar att få sitt ärende angående lång väntetid på läkare på akuten registrerat för att om möjligt medverka till att förhindra liknande tillfällen i framtiden. Anmälare fick även flytta till en temporär avdelning beroende på rådande storhelger och brist på utrymme på adekvat avdelning. Ärendet avslutas härmed i befintligt skick.

V1402-00604-54
Dåligt bemötande

En kvinna har synpunkter på en terapeuts bemötande. Hon vill att de ansvariga ska få kännedom om detta.

Åtgärd: Anmälaren har uppmanats att ta kontakt med förvaltningen. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00614-58
Brister i remisshantering samt lång väntetid

En man framför synpunkter för anhörigs räkning på brister i remisshantering samt väntetid till operation. Pappan sökte specialistvård på grund av nedsatt känsel i bägge händerna, läkaren konstaterade att nerver kommit i kläm. Hon skulle därefter remittera patienten för vidare undersökning innan operationsdatum skulle bestämmas. Patienten har nu väntat i nästan två månader utan att vare sig fått kallelse till undersökning eller operation. Vid kontakt med mottagningen visar det sig att läkaren inte skrivit någon remiss för undersökning och att hon ska återkomma till patienten, vilket hon inte gjort. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och önskar hjälp.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen. Av yttrandet framgår att patienten, på grund av annan sjuklighet, eventuellt var för sjuk för att kunna opereras på kliniken därför skickades remiss till narkosläkare för bedömning. Svaret var att patienten kunde opereras på kliniken. Då behandlande läkare även önskat att en neurofysiologisk undersökning skulle göras innan operation, ombads patienten kontakta kliniken för återbesök efter att undersökningen genomförts. Behandlande läkare beklagar att detta inte uppfattats av patienten, samt även att patienten inte fått denna information vid kontakt med personal på mottagningen då detta klart framgår av patientens journal. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han och pappan är nöjda då de nu fått en tid för neurofysiologisk undersökning inom en vecka. Ärendet avslutas.

V1402-00620-49**Platsbrist i cancervården**

Anmälaren berättar att den cancersjuka patienten inte får sjukhusplats, trots att han är akut sjuk. Patienten får nu vård på sjukhus i annat landsting

Åtgärd: U t upprättade kontakt med sjukhus i SLL som informerade om rådande platsbrist i Stockholm och att patienten tillsvidare blir kvar på sjukhus i annat län. Detta informerades anmälaren om. Ärendet avslutas.

V1402-00638-58**Brister i hantering av undersökningssvar**

En man framför att han inte fått svar på en röntgenundersökning han gjorde i slutet av oktober 2013 på ett sjukhus. Mannen har kontaktat akutmottagningen och fått besked att läkaren skulle ringa honom men det har inte skett. Anmälaren skrev då till sjukhuset och fick besked att hans ärende hanterades enligt gängse rutiner av chefsläkaren. Patientvägledare på sjukhuset har informerat mannen att chefläkaren har fått ärendet. Mannen undrar varför han inte fått undersökningssvar, samt om detta är normal hantering av ett ärende.

Åtgärd: Handläggare på förvaltningen kontaktar patientvägledare på sjukhuset samt verksamhetschefs-sekreterare på akutkliniken i ärendet. Patienten kontaktas av läkare per telefon och får undersökningssvar samt rekommendation att kontakta sin husläkare för uppföljning. Kopia av patientjournalen kommer att skickas till patienten. Han återkommer till förvaltningen vid behov. Ärendet avslutas.

V1402-00639-58**Försenat sjukintyg**

En kvinna framför att en anhörig till henne inte fått sitt sjukintyg förrän sjukskrivningen gått ut. Dessutom sjukskrevs hon kortare tid än överenskommet.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon själv tagit kontakt med mottagningen och att nytt sjukintyg är på väg. Ärendet avslutas utan utredning på förvaltningen.

V1402-00647-42**Avslutade medicinering, informationsbrist**

En man sjukhusvårdades på en medicinklinik på grund av läkemedelsbiverkan. Mannen medicinerades med blodförtunnande medicin. Medicineringen avslutades och vid hemgång gavs bristande information om fortsatt handläggning för att undvika stroke. Senare insjuknade mannen med lunginflammation och gavs antibiotikabehandling under ett dygn och fick sedan åka hem. Mannen upplever brister i medicineringen som endast gavs under ett dygn, därefter gavs tablett behandling.

Åtgärd: Ärendet har varit ett bevakningsärende vid förvaltningen. Anmälaren har fått svar från verksamheten men är inte nöjd med förklaringen till det inträffade. Anmälaren har anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1402-00653-42 **Komplikationer efter operation**

En kvinna opererats på grund av stroke blev inte kallad för uppföljning och drabbades av komplikationer. Kvinnan fick genomgå ytterligare en operation. Hon gavs dubbel dos antibiotika under flera veckor.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen anmälts till Inspektionen för vård och omsorg.

V1402-00672-58 **Fråga kring ersättning för resa**

En man skadade sig på annan ort och blev hänvisad till att snarast ta sig hem till Stockholm för operation. Han undrar om han kan få ersättning för resekostnaden.

Åtgärd: Handläggare på förvaltningen kontaktade Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som hänvisade till Färdtjänst. Vid kontakt med handläggare på Färdtjänstverksamheten framkom att patienten måste skicka in resebiljetter i original samt kopia på remiss/journalanteckning från vårdlandstinget till färdtjänsten. De tar beslut gällande ekonomisk ersättning. Förvaltningen kontaktar anmälaren och förmedlar informationen. Anmälaren ombeds återkomma vid behov. Ärendet avslutas.

V1402-00692-58 **Felaktig behandling, ej lyssnade till**

En mamma framför synpunkter på husläkarens val av behandling av sonens besvär. Läkaren valde att behandla pojken med antibiotika men mamman fick besked vid kontakt med annan läkare att pojken borde opererats.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen då ärendet kommer att utredas av Inspektionen för vård och omsorg.

V1402-00696-57 **Brister i bemötandet i sjukvården**

En man framför allmänna synpunkter på bemötandet i sjukvården.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att informationen har kommit förvaltningen till handa. Ärendet avslutas.

V1402-00699-42**Brister i medicinering vid smärtklinik**

En kvinna vårdades och smärtlindrades vid en smärtklinik på ett akutsjukhus. I samband med graviditet uppkom problem med medicineringen vilket orsakade risk för fostret och kvinnan fick också söka akut vård för utsättningsymtom.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Händelsen är anmäld till IVO och patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1402-00702-49**Synpunkter på utredning**

Anmälaren har synpunkter på utredning genomförd vid geriatrisk mottagning.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1402-00713-58**Felaktig bedömning av sonens tillstånd**

En mamma framför synpunkter på läkarens bedömning av sonens tillstånd vid besök på en barnmottagning. Mamman fick beskedet att det inte var något att oroa sig för, sonen blev sämre några timmar senare och var i behov av sjukhusvård. Sonen vårdas fortfarande på sjukhus och är allvarligt sjuk. Anmälaren ifrågasätter läkarens kompetens.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1402-00725-62**Får inte tillbaka pengar**

En man har betalat besöksavgifter som överskrider frikortsbeloppet och har begärt att få tillbaka det överskjutande beloppet från ett sjukhus han besökt men nekats detta.

Åtgärd: I kontakt med anmälaren har det visat sig att mannen fått vissa kostnader införda i högkostnadskortet i efterhand och sett till datumordningen för besöken är det därmed en annan vårdgivare som ska betala tillbaka pengarna. Mannen uppmanas att vända sig till denna vårdgivare för att få pengarna tillbaka. Ärendet avslutas.

V1402-00732-42**Felmedicinerad**

Anhöriga till kvinna framför synpunkter på brister i vård och medicinering vid en psykiatrisk klinik. Kvinnan tog sitt liv.

Åtgärd: Anmälaren önskar fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas vid PaNf.

V1402-00733-54**Inställda förmåner, bland annat måltider**

En grupp personer vid en rättspsykiatrisk avdelning har synpunkter på att de råkat ut för en kollektiv bestraffning genom inställda promenader och kvällsfika.

Åtgärd: Då det saknas kontaktuppgifter och efter samråd med ärendesamordnare vidtas inga åtgärder. Ärendet avslutat.

V1402-00737-49**Saknar mottagning för kronisk trötthet**

Anmälaren saknar specialistmottagning för kroniskt trötthetssyndrom. Hon önskar att landsstämningen driver en mottagning för dessa patienter där det finns inslag av kognitiv beteendeterapi och inslag av fysiks aktivitet i behandlingen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon meddelat att hon endast önskat få framföra sina önskemål om specialistmottagning för personer med kroniskt trötthetssyndrom och att ärendet kan avslutas utan vidare åtgärd.

V1402-00739-54**Fel behandling**

En kvinna vill anmäla en fel behandling av en läkare vid en psykiatrisk avdelning. Hon har trots biverkningar fått fortsatt medicinering av läkaren. Hon anser att läkaren inte brytt sig när hon har påtalat detta.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att ärendet är anmält till IVO. Enligt överenskommelse ska kvinnan återkomma om IVO inte går vidare med ärendet. Då hon senare inte avhörts avsluts ärendet.

V1402-00770-58**Hårdhänt undersökning, brister i informationen**

En kvinna framför klagomål på att läkaren varit hårdhänt vid en gynekologisk undersökning och provtagning, samt brustit i informationen vid receptförskrivning. Hon anser även att läkaren ställde irrelevanta frågor gällande hennes privatliv. Anmälaren besvärades av blödningar i över en vecka på grund av undersökningen, och hon känner sig kränkt.

Åtgärd: Svar har inkommit från berörd läkare och tillika verksamhetschef på mottagningen. Av yttrandet framgår att läkaren följt gällande frågemall vid fertilitetsutredning, hon beklagar om patienten missuppfattat orsaken till hennes

frågor. Läkaren informerar att blödning efter provtagning kan förekomma. Gällande förskrivet läkemedel har patient och läkare redan haft kontakt. Läkaren beklagar patientens upplevelse och menar att det naturligtvis inte varit hennes intention att kränka eller göra patienten illa. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet överförs till Inspektionen för vård och omsorg för ställningstagande till utredning. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1402-00775-59

Traumatiska upplevelser vid förlossning

En kvinna är kritisk till bemötande och behandling i samband med ett barns födelse. Under förlossningsarbetet konstaterades att operation var nödvändig, vilket i sig var chockande. Kvinnan framför att läkaren var stressad och irriterad samt okänslig i bemötandet. Annan personal samt anhörig var tvungna att starkt påtala att läkaren skulle ta hänsyn till patientens upplevelse av att bedövningen inte fungerat tillfredsställande. Därutöver undersöktes barnet otillräckligt av en student utan handledare närvarande, varför man inte upptäckte ett sår från operationen på pojkens rygg. Kvinnan berömmar en barnmorska och en narkosläkare för deras medkänsla respektive professionalitet. Slutligen framför hon att det krävts mycket insatser för att kunna hantera upplevelsena.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1402-00790-57

Komplikationer i samband med hjärtingrepp

En kvinna genomgick ett hjärtingrepp och har oklara minnesbilder av vad som hände i samband med det bl a hörde hon personal tala nedsättande om henne. Hon önskar få svar på en del frågor och hon önskar lyssna på den bandinspelning hon tror gjordes vid tillfället.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som på ett ingående sätt förklarade vad som skedde under ingreppet. Anmälaren fick lugnande och smärtstillande medel vilket kan ha lett till den upplevda situationen. Bandinspelning är inte rutin vid denna typ av ingrepp, inte ens i utbildningssyfte. Patientansvarig läkare tog kontakt med kvinnan per telefon för att samtala kring hennes upplevelse. Kvinnan är inte helt nöjd med svaret och är besviken över att hon inte kunde få lyssna till den bandinspelning hon tror gjordes. Ärendet avslutas.

V1402-00805-54

Ingen hör av sig för komplettering av ett intyg

En man som önskade en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning ska komplettera hans utlåtande till försäkringskassan har väntat länge utan att någonting ha hänt. Han har fått olika informationer om bland annat att han inte längre var aktuell på mottagningen. Trots att han enligt mottagningens uppmaning har gjort en egen anmälan har fortfarande ingen från mottagningen hört av sig till honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd enhetschef. Han ber om ursäkt för att han inte kontaktat mannen när denne hade fått avslag på ansökan om sjukersättning och tog kontakt för att få ytterligare förändringar/kompletteringar i utlåtandet. Mycket talar för att det är K-kassans aktuella regler för bedömning av ansökan om sjukersättning som är problemet än vad som skrivits i utlåtande.

Tidigare ansvarig ST-läkare hade skickat brev till anmälaren om att ytterligare förändringar inte var konstruktiva eller meningsfulla. Eftersom enda skäl till vårdkontakt varit frågan om läkarutlåtande avslutades vårdkontakt och vårdåtagande då mannen inte hade framfört önskemål om fortsatt kontakt. Ansvarig kommer att vidtala specialistläkare att boka besök med mannen för att diskutera och bedöma möjligheten för ytterligare komplettering av intyget. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1402-00808-59**Bristande information om provsvar**

En anhörig framför att en man ej fått information om provsvar för två år sedan. Därför skickades mannen aldrig vidare för undersökning utredning. Mannen fick besked om detta i samband med att han sökte vård för smärtor i ben och rygg. Vid detta tillfälle genomfördes lungröntgen och mannen informerades om att cellförändringarna hade blivit större. Anhörig vill ha råd om hur hon ska gå tillväga.

Åtgärd: Anmälaren har inte hört av sig inom överenskommen tid. Enligt överenskommelse avslutas ärendet därmed.

V1402-00819-52**Ej fått information + avgiftsfrågor**

En man klagar över att han debiterats för ett uteblivet besök trots att han inte fått någon kallelse. Dessutom har han inte fått svar på prover som har tagits för flera månader sedan.

Åtgärd: Anmälaren hör av sig några dagar senare och berättar att han nu fått tillbaka pengarna. Ärendet avslutas.

V1402-00851-59**Synpunkter på dokumentation**

En kvinna har synpunkter på vad som dokumenterats i ett läkarintyg. Hon framför att det inte överensstämmer med hennes uppfattning av vad som sagts under läkarbesöket. Kvinnan undrar vad hon kan göra åt detta.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet trots uppmaningar. Ärendet avslutas.

V1402-00852-28**Skada i vården**

En kvinna har blivit tillfogad en skada i vården. Hon har frågor kring anmälningsförfarande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg och om patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1402-00854-42**Nekades recept innan läkarbesök**

En cancersjuk man får kontinuerligt receptet förnyat via telefon från vårdcentralen men måste nu komma på läkarbesök. Mannen anser att detta är både dyrt och onödigt då han använt sig att samma medicin i flera år.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinsk chef på vårdcentralen som framför att mannen och hans svåra cancersjukdom är känt hos läkarkåren. Något missbruk föreligger inte. Unga vikarierande sköterskor har medfört längre väntetider för patienten. Detta har också medfört att vissa situationer blivit stelbenta och fel. Mannen uppmanas att kontakta medicinskt ansvarig läkare för receptförskrivning. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att han är nöjd och önskar ärendet avslutat.

V1402-00861-52 **Bedömning till färdtjänst**

En kvinna vill veta vilka diagnoser som kan ge rätt till färdtjänst. Hon har tidigare fått ärendet prövat av färdtjänsten men fått avslag.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar henne om att möjligheten finns att överklaga till förvaltningsrätten. Ärendet avslutas.

V1402-00877-57 **Läkare lyssnar inte på patienten**

En kvinna fick besvär med värk i axeln och besökte flera ortopedier som gav kortisonsprutor, men det gav endast kortvarig lindring. En neurolog konstaterade en skada i axeln, men kvinnan fick ingen behandling för denna. Nu har hon opererats i axeln i annat land och blivit av med besvären. Hon ifrågasätter kompetensen hos ortopedier, husläkare och neurolog.

Åtgärd: Anmälares skrivelse är för information för att belysa de erfarenheter hon haft. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1402-00880-42 **Ekonomisk ersättning**

En kvinna önskar skadestånd på grund av läkemedelsförgiftning samt att tandläkaren använt amalgam som givit biverkan.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då kvinnan önskar ekonomisk ersättning. Ger information om Patientförsäkringen LÖF.

V1402-00882-42 **Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg**

Kontaktperson till en man framför att en händelse inom den psykiatriska vården anmälts till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren önskar framföra detta för kännedom.

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

V1402-00883-54
Misshandel av patient

En anhörig har synpunkter på att en vårdare vid en psykiatrisk avdelning har utsatt hans syster för misshandel. Han är också kritisk till att avdelningen har fråntagit henne tillgången till mobiltelefon och internet. Hon har bett om en stödperson men personalen har enligt brodern inte brytt sig om detta.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att misshandeln är anmält till IVO. Han har informerats om att han kan inkomma med anmälan om den delen som inte anmälts till IVO eller Polismyndighet samt bifoga fullmakt från systemen för inhämtande av yttrande. Mannen har hänvisats att ta kontakt med handläggare på stödpersonsverksamheten. Då anmälaren senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00889-28
Synpunkter på bemötande

En kvinna uppsökte vårdcentral på grund av att hon mår psykiskt dåligt. Vid besöket upplevde hon att läkaren ställde irrelevanta frågor, han frågade vilket land hon kom ifrån och hon upplevde det som om han försökte förminska hennes besvär.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då skrivelse inte inkommit inom överenskommen tid, avslutas ärendet.

V1402-00891-28
Ofullständig information och diagnos

En kvinna anser att hon får ofullständig information från sin läkare gällande hennes diagnos. När kvinnan påtalar sina besvär med ögonen säger läkaren att hon inte kan diagnostisera några ögonbesvär, trots att läkaren själv skrivit i sjukintyg att kvinnan har haft två pareser och venförändringar som blivit sämre i ögat.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att hon behöver komplettera sin anmälan om hon önskar att förvaltningen ska utreda ärendet. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00893-28
Missprydande ärr efter kejsarsnitt

En kvinna som genomgått två kejsarsnitt fick vid det senaste två stora ärr ovanför varandra. Ärren är tjocka, långa och lilafärgade, medan det första snittet knappt syns. Hon lider oerhört av utseendet och undrar om hon har möjlighet till en medicinsk ärrkorrigering.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att det måste föreligga medicinska skäl för att få ärr korrigerat genom landstingets försorg och att hon kan beställa tid på sin vårdcentral för bedömning och eventuella remiss för korrigering. Ärendet avslutat.

V1402-00930-28

Tillfogad tandskada

En 18 årig son som går på specialisttandvården för tandreglering har fått information om att en framtand som tidigare skadats försämrats och behöver tas bort. Sonens allmäntandläkare har inte undersökt tanden trots att sonen påtalat besvär efter ett tidigare trauma. Enligt specialisttandläkaren är det implantat som gäller och modern anser att om tandläkaren uppmärksammat skadan tidigare så kunde tanden ha räddats.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Återkommer vid behov.

V1402-00954-49**Fel och ofullständig behandling**

Anmälaren blev biten av en hund. Han uppsökte primärvården. Där fick han både fel och ofullständig behandling. Han fick ingen stelkrampsspruta och ordinerades fel medicinskt preparat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd verksamhetschef. När denne undersökte mannen sågs några sår efter hundens tänder och en lätt svullnad i omkringliggande hud. Såret rengjordes och mannen fick infektionsförebyggande antibiotika. Stelkrampsspruta var inte nödvändig då tetanussporor inte förekommer i munflora hos hund. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1402-00967-54**Bruten sekretess, nekad behandling**

En kvinna har synpunkter på att hon har nekats vård på grund av att personalen vid en psykiatrisk klinik har konstaterat sådant som enligt henne inte är legitima skäl för att inte ge henne behandling. Hon anser att personalen har brutit sekretessen.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer det att hon även har anmält ärendet till IVO. Med tanke på att IVO har lång handläggningstid har hon valt att skicka ärendet till förvaltningen. Hon har informerats om att förvaltningen inte är tillsynsmyndighet och därför inte har i uppdrag att bedöma innehållet i den CD skiva (innehållande hennes samtal med sin terapeut) som hon bifogat med sin anmälan. Kvinnan avslutar samtalet och ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1402-00972-59**Klagomål på sjuksköterska**

Anmälaren vill framför ett klagomål på en sjuksköterska.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1402-00973-28**Nekad landstingsfinansierad tandreglering**

En kvinna undrar varför hon inte får tandställning som alla andra ungdomar, trots att hon påtalat sina besvär med att hon ofta biter sig i kinderna. Hennes kompisar har fått tandställning trots att de inte har några problem alls.

Åtgärd: 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 genomsnittlig årskull. De barn- och ungdomars behov som inte faller inom anvisningarna hänvisas till att få eventuell vård utförd på egen bekostnad. Ärendet avslutas.

V1402-00974-58

Komplikationer efter väntetid på operation

Efter att ha fått en bestående skada i form av droppfot efter att beslut om operation dröjt på ett sjukhus. Han undrar om han kan anmäla detta. Han fick även en sårinfektion efter operationen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att operationen gjordes för 24 år sedan. Ärendet kan inte komma i fråga för vare sig Inspektionen för vård och omsorg eller för Patientförsäkringen. Anmälaren önskar ta del av patientjournalen, lämnar kontaktuppgifter till Landstingsarkivet och avslutar ärendet utan utredning.

V1402-00978-44

Missad diagnos

En kvinna föll och skadade sin axel och uppsökte en akutmottagning. Man fann ingen skelettskada men hon återkom till specialist på samma sjukhus på grund av smärtan tre veckor efteråt. Inga nya undersökningar utfördes. Omsider fick kvinnan göra en magnetkameraundersökning som visade stora skador. Fem månader efter olyckstillfället genomfördes en operation där operatören inte kunde göra en optimal operation då det gått för lång tid efter skadan.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Då en skada uppkommit ges och skickas information om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas i befintligt skick vid förvaltningen.

V1402-00980-57

Fotfraktur missades av ortoped

En kvinna fick en skada i fotleden och fick diagnosen fotledsstukning. Foten gjorde så ont att kvinnan sökte vidare och kom till ortoped. Han menade att det funnits en fraktur, men nu var den läkt. Kvinnan misstrodde honom och skaffade själv fram röntgenbilder som hon tog till annan ortoped som sedan hjälpte kvinnan med en operation. Hon är mycket missnöjd med handläggningen av hennes ärende.

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

V1403-01073-44

Vårdskada

En kvinna som opererat en handled fick allvarliga komplikationer i efterförloppet.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Informerar om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag, skickar blanketter och information. Överenskommer att ärendet avslutas i befintligt skick.

V1403-01076-49

Önskade hjälp vid listning hos läkare

Anmälaren önskade hjälp vid listning hos läkare. Han hade fått besked av vårdcentralen att han inte kunde lista sig hos den läkare som han önskade kontakt med.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren hörde senare av sig och meddelade att hans problem hade blivit lösta av vårdcentralen, att han nu var listad hos den läkare som han önskade kontakt med. Ärendet avslutas.

V1403-01079-28

Felaktig behandling

En kvinna anser att hon har förlorat sina tänder på grund av att hon inte fick behandling i tid.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1403-01080-42

Infektion efter infart, ekonomisk ersättning

En kvinna hade venkateter i armen och fick infektion därefter. Hon önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick. Anmälaren önskar ekonomisk ersättning. Hänvisar och informerar om Patientförsäkringen LÖF.

V1403-01082-57

Lång vänta på tid hos ortoped

En man kontaktade förvaltningen för sin dotters räkning. Hon fick en korsbandsskada och har trots flera läkarbesök och lång väntetid inte blivit opererad. Han undrar varför hon måste vänta så länge.

Åtgärd: Med hjälp av Vårdgarantikansliet har kvinnan fått hjälp till en operation, men anmälaren är mycket missnöjd med bristfällig information från husläkaren som remitterade kvinnan till en mottagning med väldigt långa köer. Ärendet avslutas.

V1403-01097-54

Tvångsvård trots avsaknad av diagnos, fel medicin

En kvinna anser att det är felaktigt att hon trots avsaknad av psykiatrisk diagnos har tvångsvårdats av en psykiatrisk specialistavdelning. Kvinnan anser vidare att hon har fått fel medicinering. Hon yrkar på ersättning för sveda och värk.

Åtgärd: Anmälaren ombedd att ta kontakt med förvaltningen för att diskutera ärendet. Då hon senare inte avhörtis inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01098-57

Ändrat vårdansvar

En man som tränat i en specialiserad grupp har nu fått veta att en upphandling skett vilket förändrar driften av träningsverksamheten. Gruppen har inte fått någon information alls om resultatet av upphandlingen och vilken framtid träningen kommer att få.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren informerar undertecknad hälso- och sjukvårdsförvaltningen om att de inskrivna inte fått någon information om andra rehabiliteringsmöjligheter.

V1403-01107-58

Brister i provsvarshantering

En man framför att han sökte vård på vårdcentralen på grund av bröstsmärtor, läkaren remitterade honom för blodprovstagning. När mannen inte fick något svar på proverna gick han till vårdcentralen och frågade vad som hänt. Enligt sköterskan på laboratoriet så hade de kastat svaren. Anmälaren blev hänvisad till annat laboratorium för ny blodprovstagning. Han ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Gemensamt svar har inkommit från verksamhetschef, enhetschef samt från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen, berörd laboratoriepersonal har inkommit med en händelseanalys. Av yttrandet framgår att ärendet tagits upp på vårdcentralens styrgruppsmöte, samt att avvikelser skrivits. Vårdcentralen har följt sina rutiner kring provtagning men kommer ändå se över sina rutiner så att liknande situationer inte uppstår igen. Det framgår även att misstag skett hos externt laboratorium samt eventuellt hos remittent. Av händelseanalysen framgår patientens kontakt med vårdcentralen och vad som gjordes vid besöket. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och påpekat att beskrivningen av händelseförloppet inte är korrekt men att han inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1403-01113-59

Synpunkter på bemötande bedömning och behandling

En man framför synpunkter på en läkares förhållningssätt vid besök, efter remiss från företagshälsovård. Läkaren gjorde ingreppet, för att få ut främmande kropp i foten, utifrån remiss utan röntgen. Lyckas inte med detta men syr ihop och förmedlar att stygnen kan tas bort vid vårdcentral efter två veckor, och lämnar rummet. Mannen blev besviken på hanteringen. Han söker annan vård där röntgen görs och man ser en nål som behöver tas bort med genomlysning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare som beskriver handläggningen av ärendet som dåligt samt beklagar detta. Vidare att han borde ha ordnat röntgen före och efter besöket för att avgöra om vidareremittering för borttagning med genomlysning skulle ske. Läkaren har försökt nå anmälaren för samtal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framhåller avslutningsvis att han hoppas att ärendet

leder till eftertanke rörande bemötandet så att det blir bättre framgent. Ärendet avslutas.

V1403-01158-28
Fråga om avgift för medicinsk fotvård

En man har frågor kring avgiften gällande medicinsk fotvård.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att patientavgiften för sjukvårdande behandling är 100 kronor. Ärendet avslutas.

V1403-01172-54
Nekad recept, blodprov och besök

En kvinna har synpunkter på en läkare som lämnade en psykiatrisk mottagning trots att hon hade bokat en tid med denne. Därför uteblev hennes medicinering och provtagning som redan var planerad. Hon anser att läkaren inte brydde sig och hade ett kränkande bemötande. Hon är också kritisk till att läkaren ville tvinga henne till att flytta till en annan mottagning som låg längre till hennes bostad.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att hon ska på besök till vårdgivare och att hon återkommer vid behov. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01180-54
Skadad vid psykiatrisk avdelning

En man berättar att hans syster vid en psykiatrisk specialistavdelning misshandlades av en okänd person. Han vet inte om det är personal eller medpatient som har misshandlat henne.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren uppger han att händelsen är polisanmäld. Överenskommer om att avvakta polisutredningen. Återkommer eventuellt med underskriven anmälan och fullmakt före den sista mars 2014. Då anmälaren senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01186-58
Brister i behandling

En man framför synpunkter på behandlingen han fått på en specialistmottagning.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick hos förvaltningen.

V1403-01189-30
Händelse kring permission

En man uppger att han låg inlagd på ett akutsjukhus då han hade vätska i ett ben. Han fick permission och var hemma och fick ett sms från vården att han skulle komma tillbaka. När han kom ut från sin bostad stod två civilklädda poliser där och

han undrar om dessa stod där då han inte hade kommit tillbaka från sin permission. Han pratade aldrig med poliserna.

Åtgärd: Informerar mannen att jag inte tror att vården har sett till att polisen stod utanför hans bostad. Vi beslutar att förvaltningen inte kan göra något mer i ärendet.

V1403-01203-42 **Saknar vårdplan gällande medicinering**

En man vårdas vid en beroendemottagning och har synpunkter på medicineringen och saknar en vårdplan.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att mannen haft ett möte med behandlingsansvarig läkare för genomgång av vårdplan gällande medicineringen. Mannen är nöjd med det och önskar ärendet avslutat.

V1403-01213-55 **Frågor om frikort**

En man som har frikort inom hälso- och sjukvården har trots detta fått en faktura hem. Mannen undrar vart han ska vända sig.

Åtgärd: Mannen hänvisas till den mottagning som skickat fakturan.

V1403-01242-58 **Sen information om nedlagd barnvårdscentral**

En mamma framför att hon dagen innan sonens läkarbesök på barnvårdcentralen fick ett telefonsamtal från vårdcentralen med information att läkarbesöket var inställt på grund av beslut att lägga ned BVC. Anmälaren ifrågasätter varför informationen inte getts tidigare samt menar även att vårdcentralen borde vara ansvariga för att se till att de patienter som är inskrivna får komma till annan BVC.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren. Informerar att avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har fått kännedom om att BVC lagts ned samt att detta är ett avtalsbrott då överenskommelsen var att hålla öppet tom 31 mars 2014. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1403-01244-28 **Ersättningsanspråk**

En man har en pågående process med tandvården angående ersättningsanspråk gällande en utförd tandreglering. Mannen anser att den utförda behandlingen varit bristfällig.

Åtgärd: Då mannen fått yttrande från tandvården där garantiåtaganden och behandling ges sin förklaring, och ett kompletterande yttrande inte skulle ge mer i sak, avslutas ärendet på förvaltningen.

V1403-01268-52 **Ingen tar ansvar**

En kvinna opererades för en tumör i lungan. Tumören bedömdes som en metastas. Kvinnan remitterades till ett annat sjukhus som hade behandlat kvinnan när hon hade cancer i en del av kroppen. Läkaren vill inte ta huvudansvaret för henne och kvinnan är mycket orolig då hon är rädd för att hon inte kommer att följas upp på rätt sätt då ingen tar ansvar.

Åtgärd: Situationen har löst sig utan att förvaltningen behövt agera. Ärendet avslutas.

V1403-01269-55 **Nonchalant bemött efter operation**

En kvinna som genomgått en fotoperation vid en närakut fick svår värk och sökte vård vid en akutmottagning på grund av att hon var orolig att hon drabbats av en infektion. Läkaren som kvinnan träffade var nonchalant och ville inte alls undersöka kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1403-01291-52 **Ekonomi**

En man har på egen bekostnad genomgått behandlingar som förmedlats av Stockholms läns landsting. Han är missnöjd med att han inte får klara besked om kostnader.

Åtgärd: Ärendet avslutas då förvaltningen inte kan handlägga ärendet eftersom vården bekostats ur egen ficka.

V1403-01299-59 **Ifrågasätter kostnad för intyg**

En man har kontakt med mottagningen och har önskat ett intyg för att kunna frysa sitt abonnemang vid en badinrättning. Anledningen är att han kommer att få ett antal behandlingar via rehabiliteringsinsatser under en period. Fick inte något intyg då han inte var beredd att betala och undrar om detta kan vara riktigt.

Åtgärd: Informerar om regler för intyg enligt vårdguidens (1177) information. Anmälaren är kritisk till det som gäller men accepterar informationen.

V1403-01405-62 **Otrevligt bemött på vårdcentral**

En kvinna har synpunkter på det bemötande hon fått av en läkare på en vårdcentral, som skällde ut kvinnan och smällde igen dörren vid ett besök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare, som beklagar patientens negativa upplevelse av besöket, men själv har en annan minnesbild av vad som inträffat. Man meddelar att patientens anmälan kommer att tas upp i vårdcentralens interna kvalitetsarbete. Anmälaren har därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas till det avslutande brevet till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

V1403-01430-28
Nervskada efter knäoperation

En man har fått en nervskada efter en knäoperation som utfördes i december 2013. Han får uppföljning på smärtmottagning och hos sjukgymnast, men är idag fortfarande heltidssjukskriven. Läkarna vet inte när han kommer att kunna återgå i arbete.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren går vidare till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1403-01458-28
Beröm till beroendemottagning

En kvinna vill ge beröm till en beroendemottagning för den otroligt fina vård och bemötande hon fick. Trots den extrema situation kvinnan befann sig i kände hon ingen nervositet eller rädsla en enda sekund, tack vare den otroliga personalen. Ett stort tack.

Åtgärd: Förvaltningen överför inkommen skrivelse till nämnd mottagning för kännedom enligt överenskommelse. Ärendet avslutas.

V1403-01584-59
Önskar second opinion

En kvinna har behandlats med cellgifter. Under behandlingen uppstod en metastas som strålades. Kvinnan har uppfattat att det råder tveksamhet om cellgifter hjälper mot den form av cancer hon har. Hon är oroad över resultatet hitintills och önskar få en "second opinion".

Åtgärd: Informerar om second opinion och anmälaren avser att ta upp frågan med behandlingsansvariga. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.