

## Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2021-01-01 - 2021-02-28

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V1910-06043</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Skada efter operation</p> <p>Anmälaren har fått sämre funktionsförmåga i ett finger efter att ha genomgått två operationer i handen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från berörd verksamhet framgick att en nerv skadades vid operationen, nerven låg nära senan där operationen utfördes. Enligt svaret kommer man i samband med operation av sena ibland åt nerven med hake eller annat instrument. Vårdgivaren har remitterat patienten till annan specialistmottagning som på bästa sätt ska behandla nervskadan. Patienten tog del av svaret. Hon har vänt sig till patientförsäkringen LÖF och fått ersättning för vårdskadan. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2002-00884</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Bristfällig information gällande provrörsbefruktning</p> <p>En kvinna har synpunkter på bristande och försenad information vid en gynekologisk specialistmottagning. Kvinnan har sedan ett par år haft önskemål om att utredas för svårigheter att bli gravid. Specialistläkaren har hela tiden sagt att paret ska avvakta och att kvinnan kan ta det lugnt och äta vitaminer. Nu har kvinnan önskemål om utredning för provrörsbefruktning men fick då reda på att då hon fyllt 40 år måste hon betala utredning och behandling själv, vilket kommer att kosta runt 40 000 kronor för varje försök enligt de uppgifter kvinnan fått från läkaren.</p> <p>Åtgärd: I inhämtade yttranden från verksamhetschefen förklarade denne att vid första kontakten med en 38 år gammal och nygift kvinna som önskar bli gravid var det inte vedertaget att börja diskussionen med ingående information eller planering av provrörsbefruktning. Behandlingen kan göras som ett alternativ, vilket läkaren hade informerat om. Framför allt undersöks det i början faktorer som kan påverka fertiliteten, till exempel tidigare sjukdomar, familjesjukdomar, gynekologiskt status, hormonstatus, socialt status, makens status på spermier samt information om samliv. Kvinnan hade fått rekommendation om att prova att bli gravid några månader till och om det inte gick skulle hon höra av sig. Kvinnan hörde av sig tio månader senare strax innan hon skulle fylla 40 år. Maken hade hela tiden befunnit sig i ett sydeuropeiskt land i väntan på asyl. Kvinnan informerades om att utan spermaprov, infektionsprov och intyg från folkbokföringsregister accepterar inte sjukhus remisser för provrörsbefruktning. Läkaren hade bedömt att paret inte kunde remitteras till provrörsbefruktning på grund av den samlade bilden och informationen som hon hade fått från kvinnan. Den hypotetiska möjligheten att söka provrörsbefruktning som ensamstående var heller inte möjlig då kvinnan var registrerad som gift. Ansvarige chefen beklagade och förstod att kvinnans och hennes mans livsöden var komplicerade och svåra att styra. Dock var mottagningen beredda att fortsätta ge hjälp och stöd åt kvinnan och hennes make. Kvinnan tog del av yttrandena men har inte hörts av efter det senaste yttrandet. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2003-02085</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Missnöjd med behandling</p> <p>Anmälaren led av sömnproblem. Han kom i kontakt med specialistmottagning. Som behandling erbjöds han en slags ansiktsmask, men den var verkningslös. Ändå ville mottagningen ha betalt, vilket anmälaren motsatte sig.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten led av grav sömnapné och att patienten utifrån detta ordinerades ett hjälpmedel som är första handsval med påvisad effektivitet, att patienten i samband med utprovningen av hjälpmedlet fick information om hyreskostnaden, att hyresavgiften och villkoren bestäms av Region Stockholm. Av yttrandet framgick även att patienten nu blivit remitterad till tandläkare för att få en apnéskena. Patienten var missnöjd med svaret, han hade inte fått information om hyreskostnaden, ansåg han. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2006-03323</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fick inkassokrav utan att ha fått faktura</p> <p>Patienten fick inkassokrav utan att tidigare ha fått faktura från vårdgivaren.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren arbetar som underleverantör till beställare som ansvarar för fakturor, varför denna underleverantör inte kan påverka frågan. Patienten tog del av svaret och ansåg att hon inte skulle vara ansvarig för inkassokrav eftersom hon inte fått någon faktura. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2007-03925</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Otrevlig läkare på specialistmottagning samt otillräcklig undersökning</p> <p>En man remitterades av sin husläkare till en ortopedmottagning då han upplevt problem med sin ländrygg och höft. Enligt läkaren som bedömde röntgenbilderna var mannen frisk. Läkaren blev otrevlig och höjde rösten och sa att mannen var frisk. Mannen fick en ny tid på kliniken efter att nya röntgenbilder tagits, denna gång hos en annan läkare då den första läkaren gått i pension. Denna gång visade bilderna en cysta och inflammation.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beklagade man att mannen inte var nöjd med utredningen och behandlingen. Verksamhetens målsättning är att alltid försöka förstå och hjälpa patienterna på bästa sätt. Mannen tog del av yttrandet och beskrev att han nu träffat en läkare som gett korrekt läkemedelsbehandling med antibiotika, muskelavslappande och smärtstillande läkemedel. Då han inte inkommit med något genmäle inom angiven tid avslutas ärendet på förvaltningen.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2007-04033</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Kränkande bemött om vikt</p> <p>En man fick en kallelse till privat specialistläkare. Läkaren kom sent till besöket utan att beklaga sig. Genast började hon kommentera mannens vikt, att han åt fel och motionerade för lite. Blodtrycket var bra. Läkaren talade dock hela tiden om mannens vikt och var inte intresserad av varför han tröståt, vilket är grunden till hans övervikt. Patienten fick lägga sig på en brits. Läkaren sa då att han var så fet, att sticker man honom på magen så exploderar den som en ballong. Mannen kände sig förolämpad, mobbad och kränkt. Han upplever att läkaren saknar respekt och värdighet.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare, framkommer det att det ingår i hennes ansvar som läkare att diskutera patientens övervikt och motionsvanor, samt att upplysa patienten om riskfaktorer för hjärt- och kärlsjukdomar. Läkaren beklagar att patienten blev ledsen. Hon anser dock inte att hon förolämpat patienten på något sett. Hon tillägger även att förolämpningar aldrig har skett under hela hennes läkarkarriär som började på 70-talet, eller att någon under denna period skulle ha klagat på hennes kunskap, läkarkompetens eller attityd. Däremot har hon fått beröm från både patienter och läkare. Patienten som tagit del av yttrandet, och som hade önskat en ursäkt för bemötandet och av val av uttryck, är mycket ledsen över svaret. Han påpekar att han aldrig haft synpunkter på hennes kunskaper. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2008-04640</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Misslyckad operation</p> <p>Kvinnan genomgick operation, åtgärder mot åderbräck, men resultatet blev misslyckat. Mottagningen krävde att patienten skulle betala avgift vid återbesöket. Patienten menade att den tidigare erlagda avgiften skulle gälla eftersom det handlade om att göra om en operation som utförts på fel sätt.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren är noga med att informera patienterna om att man aldrig helt kan garantera att alla åderbräck försvinner, att det finns risk för eventuella komplikationer efter operation. Kirurgen väljer den behandlingsmetod som ska ge det bästa behandlingsresultatet. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2009-05277</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Ekonomi</p> <p>Ersättningsanspråk, garantier</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Bristande bedömning vid ögonklinik orsakade synnedsättning</p> <p>En man väntade på ögonoperation, denna sköts på framtiden med anledning av coronapandemin. Mannen tog då själv kontakt med privat vårdgivare som genomförde operationen till en kostnad av 15.000 kr. Mannen vill ha pengarna tillbaks av regionen.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken skriver ögonspecialisten att gråstarr i sig är ingen operationsindikation, utan det är den subjektiva upplevelsen som avgör när det sker. Landstinget valde sedan att stänga ned finansierade elektiva operationer i april på grund av pandemin, så valet att finansiera ingreppet själv är ett beslut som patienten får stå för själv låter kliniken meddela. Patienten har tagit del av yttrandet och önskar bifoga genmälet till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2010-05616</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Bristande hjälp och oordning</p> <p>En äldre man som lidit av sömnapné under många år och har en sömnmask för detta behövde en ny mask. Den verksamhet han tidigare besökt finns inte längre kvar utan har tagits över av en annan vårdgivare som han fick kallelse till för uppföljning. Mannen upplevde att personalen inte hade någon kunskap om verksamheten, de kunde inte ta del av hans tidigare journal och det var oordning i lokalen. En personal kom väldigt nära honom under besöket utan att hon bar skyddsutrustning, vilket han reagerade på under den pågående pandemin. I kallelsen framgick inte att han skulle ha sin gamla mask med sig vilken efterfrågades vid besöket. Mannen har tidigare fått låna hem och prova ut masker, men detta erbjöds inte.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att verksamheten inte hade tillgång till hans tidigare journal. Under en period hade verksamheten arbetat med att förtydliga arbets sätt, som exempelvis patientbokningar och kallelser, för att missförstånd och otydigheter lika de patienten som upplevde inte ska upprepas. När patientens besök ägde rum var rutinen att skyddsutrustning användes när patient så efterfrågade, eller då vårdpersonal ansåg det befogat, nu hade verksamheten som rutin att alltid använda visir och eventuellt mask i patientnära arbete. Av bland annat hygienskäl erbjöds inte hemlån av mask. Utebliven information om var masker kan köpas beklagades. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört missnöje med detta men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2011-06827</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att nå mottagning för att ändra tid</p> <p>En kvinna fick via remiss en tid hos en hudläkare. Hon ville ändra sin inbokade tid. Hon ringde mottagningen men det fanns ingen möjlighet att prata med någon. När hon via telefonsvarare fick en ny tid låg den en och en halv månad fram i tiden.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att många patienter bokar tider vid mottagningen och att mottagningen har svårt att hantera dessa tidsbokningar på egen hand och att mottagningen därför gärna ser att patienter bokar tid via 1177. Mottagningen försöker i möjligaste mån tillgodose patienternas önskemål. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2011-06955</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Skadad av operation</p> <p>Patienten genomgick operation i knäet vid specialistmottagning. Operationen utlöste antagligen blodproppar som skadade patientens övriga kropp. Enligt patienten borde hon ha ordinerats blodförtunnande läkemedel, men hon blev inte ordinerad sådant preparat.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren följt de riktlinjer som finns både angående den problematik som patienten led av och den behandling som hon erhöll. Patienten tog del av svaret och framhöll att hon önskar att vårdgivaren tar lärdom av hennes synpunkter. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2012-07288</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Besvär efter rutinoperation</p> <p>En äldre kvinna genomgick en ortopedisk operation av handen vid en specialistklinik. Kvinnan var inte det minsta orolig inför denna rutinoperation och trodde att hon skulle vara bra strax efteråt. Ett år senare har hon fortfarande besvär och smärta som påverkar henne i det dagliga livet.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte återkommit för uppföljande besök efter operationen, hon ombads ta kontakt för att boka in en tid. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2012-07103</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Svårigheter att komma i kontakt med vården samt uteblivet stöd</p> <p>En kvinna har synpunkter på att hon inte har kunnat komma i kontakt med en gynekologisk specialistklinik. Hon har även synpunkter på att hon inte har fått någon hjälp med sina smärtor och besvär av vårdgivaren i väntan på behandling vid en annan klinik. Besökstiden där har skjutits upp på grund av covid-19.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att under rådande omständigheter, bland annat på grund av pandemin, har det varit svårare att nå mottagningen på telefontiden för att kunna boka tid. Det har även varit en hög efterfrågan då deras andra mottagning stängt och patienterna istället vänder sig till aktuell mottagning. Pandemin har också gjort att flera patienter kontakter dem för av och ombokning av tider samt att mottagningen haft sjukfrånvaro. Detta är bidragande orsaker till att det är svårt att nå mottagningen vilket vårdgivaren beklagar. Patienten har tagit del av yttrandet och accepterar svaret. Ärendet kan därmed avslutas.</p>
<p><b>Telefon -&gt; 1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00641</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Bruten sekretess/datainträng</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Bristande hygienrutiner och sekretess på barnmottagning</p> <p>En mamma beskriver att hon vid tre tillfällen besökt en barnmottagning, under pågående covid-19-pandemi. Vid samtliga tillfällen uppmärksammade hon att personalen inte använde munskydd eller visir. Detta undantaget receptionisten. Sjuksköterskan hade inte tänkt använda munskydd vid undersökning av sonen, vilket hon endast gjorde då mamman påtalade att de annars skulle gå. Sjuksköterskans handhavande av munskyddet var bristfälligt och handdesinfektion användes ej. Sjuksköterskan skrev på en dator och tog sedan i utrustningen som användes vid undersökningen, utan att tvätta händerna eller använda handsprit emellan. En läkare vid samma mottagning hade ej heller han munskydd, under kontakt med barn och förälder. Läkaren nekade att använda munskydd, trots önskemål från mamman. Läkarens lösning var att inte undersöka barnet fullt ut, för att undvika närbkontakt. Under besöket fick de i handen ett annat barns intyg. De kunde även läsa sekretessuppgifter, som handlade om en neuropsykiatrisk utredning, som låg synliga i papperskorgen.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet är nöjd att upplevelserna kommer till klinikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00021</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p>	<p>Bristande utskrivning</p> <p>En äldre kvinna skulle skrivas ut från den rehabiliteringsinrättning där hon vårdats. Kvinnans fortsatta omhändertagande var dock inte planerat eller ordnat enligt hennes närstående som kontaktar förvaltningen. Den närstående menar att kvinnan är i behov av kontinuerlig medicinerings och inte kan klara detta själv. Enligt information från rehabiliteringen skulle en vårdcentral ta över ansvaret för detta, vilket den närstående fått veta av vårdcentralen att inte kommer att ske.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00041</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Ifrågasätter information om åtgärd</p> <p>En kvinna remitterades till en specialistmottagning för att genomgå en åtgärd. Hon ifrågasätter den information hon fått från mottagningen rörande behandlingen, att den behöver delas upp på tre tillfällen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00088</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Specialistkliniken vill inte skicka remiss för operation</p> <p>En man har behandlats på en specialistklinik och läkaren hade lovat att han skulle få en remiss för operation. Patienten har ringt kliniken för att höra hur det går med remissen, och då fått veta att hans läkare har slutat och att remissen inte kan skickas då det pågår en konflikt mellan kliniken och regionen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Patienten kommer själv att kontakta annan mottagning.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00106</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Känner sig inte delaktig i vården</p> <p>En kvinna har kontaktat en specialistmottagning för utredning. Läkaren har brustit i sitt bemötande anser kvinnan genom att kräva att hon ska genomföra en undersökning som hon inte vill göra. Läkaren förklarade att om kvinnan vägrar undersökning får hon inte fortsätta som patient på mottagningen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit information om patientlagen som påtalar vikten av information och patientens delaktighet i sin vård.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00121</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Synpunkter på dokumentation och kommunikation</p> <p>En patient hade synpunkter på dokumentation och kommunikation från en psykolog vid en specialistmottagning. Enligt patienten finns det felaktigheter i journalen som borde ändras.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00123</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Brister i bemötande och coronasäker vård av läkare</p> <p>En kvinna med symtom från ögonen kontaktade ögonsjukhus. De hade inte möjlighet att ta emot patienten på grund av för mycket patienter vid tillfället utan hänvisade kvinnan till en annan mottagning. Där fick hon ett otrevligt bemötande av specialistläkaren. Läkaren använde inte heller varken munskydd eller visir, vilket kändes osäkert för kvinnan som är tillhör riskgrupp för covid-19. Läkarbesöket gick mycket snabbt.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00156</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p>	<p>Brister i bedömning vid och efter förlossning</p> <p>En kvinna väntade sitt första barn. Det blev komplikationer under förlossningen och den avslutades med ett akut kejsarsnitt. Under BB tiden tillstötte komplikationer med kraftig infektion som krävde operation. Komplikationerna fortsatte enligt ombudet. Synpunkter finns på handläggningen under förlossning och tiden efteråt.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00159</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Bestrider patientavgift</p> <p>En dotter fick en remiss till en hudspecialist men kallelsen till ett läkarbesök, som skickades via posten, kom aldrig fram. Nu har modern fått ett krav på en besöksavgift som hon önskar bestrida.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00206</b> Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	<p>Upplevt mycket bristfälligt omhändertagande hos gynekolog</p> <p>En kvinna har synpunkter på ett gynekologbesök. Läkaren ska ha varit nedlåtande och arrogant och patienten upplevde dennas bemötande som kränkande. Läkaren avbröt henne och lyssnade inte på vad hon hade att säga. Under själva undersökningen ska läkaren ha sagt oförskämdheter och kvinnan upplevde det som obehagligt då hon kände att hon var i en utsatt situation. Patienten fick inte heller hjälp för alla sina besvär.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00211</b> Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	<p>Operationen utfördes på fel sätt</p> <p>Patienten genomgick operation i foten. Den utfördes på fel sätt och orsakade lidande.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00214</b> Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	<p>Remiss till specialistvård</p> <p>En man har fått höra av personal vid en hudmottagning om att han behöver en remiss från vårdcentralen för att få komma dit. Han undrar om detta stämmer då han tycker det är smidigare att skicka en egenremiss.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om att det krävs remiss till hudläkare och att han kan kontakta sin vårdcentral som gör en första bedömning.</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00233</b> Resultat Resultat	<p>Permanent nervskada efter operation</p> <p>En kvinna har genomgått en ryggoperation som gav nervskador i benen och kvarstående smärta. Trots flera behandlingar och nya operationer har ingen förbättring skett. Hennes mamma ifrågasätter den första operationen och vill att dottern får ekonomisk ersättning för vårdskada.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00302</b> Resultat Resultat	<p>Försämrad syn efter ögonoperation</p> <p>En man genomgick en ögonoperation vid en specialistmottagning för ett år sedan. Patientens syn har försämrats efter ingreppet och han undrar om han behöver betala för ett återbesök hos vårdgivaren för att diskutera synpunkterna samt bedömning om framtida vård.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Patienten har informerats om att han får ta upp frågan kring betalning av återbesök med vårdgivaren men att de har rätt att ta ut en patientavgift för ett nytt läkarbesök.</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00305</b> Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	<p>Överdoserering av smärtstillande läkemedel efter operation</p> <p>En kvinna genomgick en knäoperation på en specialistmottagning. I samband med operationen fick hon smärtstillande läkemedel i så hög dos att hon senare blev medvetslös och fick transporteras med ambulans till ett akutsjukhus för fortsatt vård. Händelsen har inte dokumenterats i kvinnans journal.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00488</b> Ekonomi Patientavgifter	<p>Ifrågasätter avgift för uteblivet besök</p> <p>En kvinna fick hjälp med att boka in ett besök på en ögonmottagning då hon var på en akutmottagning. Besöket var på förmiddagen dagen efter hon hade varit på akuten. När kvinnan vaknade kände hon sig bra i ögonen och ville avboka besöket. Mottagningen uppgav då att hon skulle behöva betala avgift för uteblivet besök vilket kvinnan ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om regelverket kring patientavgifter.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00524</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Undrar över faktura när tonåring bokat tid</p> <p>En femtonåring bokade ett besök vid en specialistmottagning utan att informera sina föräldrar. Barnet uteblev från besöket och faktura skickades därför hem från mottagningen. Föräldrarna undrar om detta är i sin ordning och ifrågasätter att ingen kallelse skickades brevlades hem för att påminna barnet.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om gällande regelverk rörande barn över 13 år i vården.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00537</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Smittat av bakterie under operation</p> <p>En man genomförde en operation och uppger att han smittades av en bakterie. Efter detta har mannen förlorat rörligheten i stora delar av kroppen. Mannen ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas sedan operationen finansierades privat.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00576</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Komplikation efter knäoperation</p> <p>En man genomgick en knäoperation. Efter att han blivit utskriven från kliniken svullnade hela benet upp. Han blev inlagd på ett akutsjukhus i tio dagar och fick genomgå en komplicerad operation för att rädda benet. Läkarna på akutsjukhuset tror att han trots det kommer att få framtida irreversibla besvär.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00581</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Önskar information om regler kring eftervård.</p> <p>En man ringer undrar om hans äldre mor som genomgått en höftoperation kan få ekonomisk ersättning för eftervård. Den aktuella vårdgivaren kan inte remittera till detta, enligt ombudet. Har även en del övergripande vårdorganisatoriska frågor.</p> <p>Ombudet har informerats om, efter konsultation med kollega, om att ersättning ej är möjlig då angiven vårdenhet inte kan remittera till önskad eftervård. Hänvisar till kollega för övriga frågor.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00587</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Fick inte viktig information</p> <p>Patienten var gravid. Oroväckande resultat framkom vid undersökning vid barnmorskemottagning, inga hjärtljud noterades från barnet. Patienten remitterades till mottagning där undersökning med ultraljud skulle genomföras. Denna remiss upprättades på onsdagen. Patienten genomgick en mycket plågsam väntetid. Remissmottagaren hade efter fredagen ännu inte hört av sig. På måndagen efter helgen blev patienten kontaktad av akutsjukhus för planering av insatser. Patienten var mycket besviken över att remissmottagaren inte gett någon som helst information om de fortsatta vårdinsatserna.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00592</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Fick inte hjälp eller diagnos</p> <p>En kvinna med smärta i handleden remitterades till specialistmottagning för att få diagnos. Mottagningen kunde dock inte hjälpa henne och kvinnan remitterades vidare till annan vårdinrättning. Inte heller den lyckades komma fram till vad kvinnan led av och hon uppsökte därför en privat vårdgivare som ställde diagnos och erbjöd vård och behandling.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00654</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Felaktig bedömning av synproblem</p> <p>En förälder har synpunkter på att en läkare vid en ögonmottagning gjorde fel bedömning av minderårig dotters synproblem, vilket medförde att de glasögon som ansågs nödvändiga visade sig vara obrukbara. Vid besök på annan ögonmottagning konstaterades det att dottern inte behövde glasögon.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00661</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Kommunikation</p> <p>Delaktig</p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p>	<p>Bristande information och remittering</p> <p>En kvinna, som haft stora besvär med en axel under många år, besökte en privat specialist. Specialisten menade att det inte gick att operera, men erbjöd injektion och inflammationshämmande läkemedel. Han angav orsaker till varför det inte gick att operera, som kvinnan sedan tagit upp med annan ortoped. Denne menade att det inte stämde och att det visst gick att operera. Kvinnan bad att få remiss till en specifik ortoped, men den privata specialisten skrev remissen till ett annat akutsjukhus. Hon måste nu ringa dit och få remissen omdirigerad. När hon hämtade ut sina tabletter fanns endast recept på 30 tabletter, istället för utlovade 90 stycken.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00668</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Trångt och dålig luft på mottagning</p> <p>En kvinna som passerat 70 år upplevde att en specialistmottagnings lokaler kändes otrygga ur ett smittoperspektiv, vilket känns osäkert och olustigt under pandemin. Kvinnan tycker att ventilationen är mycket dålig och att det är trångt och smalt i lokalerna. Hon menar bland annat att det står stolar längs en hel korridor.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00680</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Komplikationer efter operation samt bristande återkoppling</p> <p>En man har genomgått en operation. Han har drabbats av komplikationer efteråt i form av mag-tarmbesvär. När han kontaktat kliniken har han inte fått någon återkoppling gällande eventuell uppföljning och återbesök.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00706</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fråga om rehabilitering efter operation</p> <p>En kvinna ska operera höften vid en vårdinrättning dit hon remitterats och har fått veta att det inte blir någon rehabilitering efter operationen vilket hon och hennes make ifrågasätter. Maken menar att på andra sjukhus får man det. Han undrar om man inte har rätt till rehabilitering och hur det kan skilja beroende på var man opereras. Han undrar om de har olika avtal.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att slutenvård efter ortopedisk behandling bara behövs bara om det varit en omfattande operation och problem efteråt. Man kan få rehabilitering i hemmet, det kan man söka på 1177. Ingen remiss behövs.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00731</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Kan vården tvinga patienten att ta test för covid-19?</p> <p>En kvinna vill inte göra ett test för covid-19-infektion inför en dagoperation. Hon har inga symtom på infektion och ser inte detta nödvändigt. Hon undrar om sjukhuset kan neka henne operationen.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten hänvisades till sjukhuset för klargörande av deras rutiner.</p>



<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00734</b> Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Funderingar kring hörselhjälp En kvinna kontaktar förvaltningen å sin makes vägnar. Han hör dåligt och har tidigare fått god hjälp av en hörselmottagning, han bytte senare till en annan mottagning närmare hemmet och hustrun upplever att han hör sämre. Hon undrar om kompetensen är densamma vid alla mottagningar och om det är någon skillnad på hörapparater som erbjuds via regionen och de man kan betala för privat som kostar mycket mer. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00756</b> Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Söker arkiverade journalhandlingar Patient sökt flera år gamla journalhandlingar från en nedlagd mottagning på sjukhuset, och fått information från sjukhuset att hon ska vända sig till Region Stockholm då dessa arkiverats. Patienten hänvisas till Regionarkivet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00797</b> Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Ifrågasätter uppföljning efter operation En kvinna har opererats på en specialistmottagning. Efter operationen har kvinnan under två år drabbats av upprepade infektioner. Kvinnan ifrågasätter varför läkaren enbart fortsätter att förskriva antibiotika och inte vill göra en ny operation. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00808</b> Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vill få kontakt med annan specialistmottagning Närstående ställde frågor om valfriheten inom specialistvården. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande valfrihet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00829</b> Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktigt gjorda operationer En man som har genomgått höftoperationer för några år sedan vid en specialistklinik menar att ingreppen inte har utförts korrekt eller med adekvat teknik. Detta har bland annat resulterat i att patienten har behövt använda kryckor. Han har heller inte lyckats komma i kontakt med berörd läkare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00833</b> Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oförsämd läkare som saknade kompetens En kvinna har synpunkter på en gynekolog. Denna var oförsämd och gjorde snabba antaganden. Patienten blev upprörd efter besöket och anser att läkaren visade på uppenbara kompetensbrister. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00834</b> Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Söker journalanteckning En mamma ringer och beskriver att hon vill ha en journalkopia gällande hennes barn för att skicka till försäkringsbolag, detta från en privat vårdgivare som har avtal med Region Stockholm. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till den privata vårdgivarens journalservice.

<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00836</b> Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Skadad av operation Patienten blev skadad av operation i benet vid ortopedmottagning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00862</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Missat att armen var bruten på flera ställen En man halkade och bröt både armen och handleden. Han sökte hjälp vid en närakut och trots röntgenbilder missade läkaren att armen var bruten på flera ställen. En och en halv vecka senare blev patienten opererad på ett annat sjukhus. Detta har medfört onödigt lidande och smärta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00871</b> Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande och ingrepp utan bedövning En kvinna berättar att en privat gynekolog har behandlat flera kvinnor hänsynslöst och även gjort ingrepp utan bedövning. Patienterna har samlat namninsamling mot läkaren och anser att dennes behandlingsmetoder och bemötande är oacceptabelt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00901</b> Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Fick felaktig och sliten mask för andningshjälpmedel En kvinna snarkar och har andningsuppehåll när hon sover. Hon skulle hämta ut ett andningshjälpmedel, en så kallad CPAP, på en mottagning. Till CPAP:en behövs en mask och en näsmask var förbeställd enligt personalen. Kvinnan provade näsmasken några nätter men tyckte inte den hjälpte eftersom hon andas genom munnen och masken bara blåste in luft genom näsan. Då lämnade hon tillbaka näsmasken och fick en begagnad ansiktsmask istället att prova hemma. Gummibandet som satt runt masken var smutsigt, utslitet och det satt kvar hårstrån i det. Dessutom var den inte tät utan luft blåste rakt upp i ögonen på kvinnan så kvinnan var tvungen att täta ansiktsmasken med en strumpa. Hon lämnade även tillbaka denna mask och ville prova ut en ny. Enligt personalen skulle det i så fall kosta 2000 kronor att få en ny. Kvinnan undrar varför personalen förbeställer maskerna utan att patienterna provar rätt storlek först. Behandlingen är ju ineffektiv och fyller ingen funktion med felaktig mask och band som är utslitna. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till ansvarig chef för mottagningen.
<b>Telefon</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00921</b> Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En patient hade ett inbokat besök i vården. På grund av att hon hade svårt att finna parkering, trots att hon var ute i god tid, kom hon åtta minuter för sent. När hon skulle anmäla sig i kassan satt receptionisten och talade i telefon. När hon la på luren var klockan 16 minuter över bokad tid. Hon fick information av receptionisten att då hon var sen skulle hon få en faktura för uteblivet besök. En ny tid föreslogs att inbokas. Receptionisten berättade även att behandlaren hade väntat i fem minuter innan han hade åkt. Kvinnan anser att hon har gjort allt för att komma på besöket och att det fanns tid kvar för undersökning. Av de anledningarna vill hon inte betala fakturan. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har även informerats om gällande regelverk: "Som uteblivet besök räknas även om patienten kommer för sent till mottagningen och mer än halva besökstiden hunnit gå. Vårdgivaren bör dock eftersträva att om möjligt ta emot patienten trots att denne kommit för sent till mottagningen". Förvaltningen hänvisar kvinnan att tala med verksamhetschefen.

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00959</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Fundering kring information efter operation</p> <p>En kvinna vars 18-årige son genomgått en kirurgisk operation vid en specialismottagning undrade hur informationen till närstående ser ut efter operation. Hon är fundersam över att hon inte blivit upprörd av personal efteråt men tänker att det handlar om att sonen är myndig.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och informerats om möjligheten att fråga verksamheten vilka rutiner de har för detta.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00964</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Komplikationer efter operation</p> <p>En man har opererats på ett närakut och fått komplikationer efteråt. Han är orolig att det blir svårt att åtgärda det misslyckade ingreppet.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00998</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Komplikation efter ögonoperation</p> <p>En kvinna har opererat det ena ögat på en specialklinik och fått komplikationer och infektioner. Hon anser att hon har fått alldeles för lite information om eventuella risker och komplikationer som kan tillkomma efter operationen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-01086</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Permanent skada efter ryggoperation</p> <p>En kvinna gjorde en ryggoperation för några år sedan och enligt läkaren skulle besvären försvinna efter några år. Hon har fortsatt besvär och enligt läkaren en permanent nervskada. Hon går på regelbunden träning.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-01145</b></p> <p>Rådgivn/Inform/Hänv</p> <p>Övriga frågor</p>	<p>Frågor om vårdskador</p> <p>Patienten ställde frågor om ersättning vid vårdskada. Det rådde oklarheter om patientförsäkringen, LÖF, skulle kontaktas.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen gav information om patientförsäkringen, LÖF.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-01170</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p>	<p>Nekades gråstarrsoperation på grund av ålder</p> <p>En äldre man har i flera års tid haft mycket dålig syn. Vid ett besök hos ögonläkaren konstaterades att han hade grå starr. Läkaren sa dock till honom att han var för gammal för att opereras. Anhörig till mannen ifrågasätter detta.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet hänvisas att kontakta ögonläkaren för att få en förklaring till att mannen nekats gråstarrsoperation alternativt kontakta den läkare som är knuten till äldreboendet där mannen bor.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-01233</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Funderingar kring kriterier vid hospicevård</p> <p>Dotter som ringer för sin döende mors räkning. Modern är inom palliativ vård, men har blivit placerad på ett boende där hon inte vill vara. Hon önskar komma till sitt förstahands val sin sista tid, dottern upplever att riktlinjerna och kriterierna för att få plats på det boende inte verkar riktiga.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-01242</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Tillgänglighet</p> <p>En äldre kvinna har svårt att komma i kontakt med en specialistmottagning som hon har fått vård och recept från. En del av hennes medicin ska ges med spruta på vårdcentralen, men doseringen på receptet verkar vara fel, därför behöver hon återkoppling från läkaren på specialkliniken.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2004-02297</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande information och resultat av kirurgi</p> <p>En man som sökte för åderbräck på benen fick bristfällig information om diagnos, behandling och komplikationer av behandling. Detta skedde för 12 år sedan. Mannen har idag fortfarande konstant värk i ena benet efter ingreppet och sover bristfälligt vilket påverkar vardagen och arbetssituationen.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer varför patientens besvär och kliniska fynd ledde fram till operation. Kirurgen förklarades liksom de besvär som patienten drabbades av. Dessa komplikationer är vanligt förekommande och svåra att undvika. Att besvären är kvarstående är dock inte vanligt. Alla eventuella komplikationer redogörs för innan operationen. Operationen skedde för 12 år sedan. Idag framförs informationen både muntligt och skriftligt till patienten. Alla besvär med nedsatt känsel och smärta beklagas liksom det lidande patienten får utstå. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2007-03935</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Missad diagnos och behandling av hjärtsjukdom</p> <p>En kvinna har under flera års tid gått hos en läkare på en hjärtspecialistmottagning. Läkaren gjorde några hjärtundersökningar de första åren, men har därefter endast behandlat kvinnans tilltagande besvär med höjda läkemedelsdoser och råd om viktnedgång. I samband med utlandsresa försämrades kvinnan kraftigt och behövde söka vård i det land hon befann sig. Hon diagnostiserades med hjärtsjukdom och fick adekvat behandling. Kvinnan anser att läkaren i Stockholm under flera år inte tagit hennes besvär på allvar och hon vill heller inte att andra patienter ska drabbas av läkarens nonchalans.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamheten som beklagade det som hänt kvinnan. Verksamheten beskrev att de beställt flertal undersökningar på grund av symtom i bröstet och andfåddhet, men inga av dessa kunde påvisa förträngningar i kranskärlet eller hjärtsvikt. Däremot misstänkte man kärkramp och kvinnan ordinerades läkemedel mot det. Den undersökning som görs är dock ingen garanti för att kvinnan inte skulle utveckla sjukdom i framtiden. Verksamhetens mål är att ge god vård med ödmjukhet och respekt, däremot måste man också vara lyhörd och öppen och uppmärksamma fel eller iakttagelser som missats. Kvinnan inkom med ett genmäle där hon talade om att en av de undersökningar som vårdgivaren hänvisat till har inte genomförts. Även misstanken om att kvinnan hade kärkramp visade sig vara fel. Dessutom missade verksamheten vid en ultraljudsundersökning att kvinnan hade hjärtsvikt. Kvinnan har skickat sin anmälan både till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen Löf. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.</p>

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2009-05027</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande information om patientens egenvård i hemmet efter stor operation</p> <p>En man genomgick en magoperation på en kirurgisk mottagning. Mannen fick information av en sjuksköterska att hans familj inte fick komma på besök efter operationen. Anledningen var brist på rum för patienterna och att många kom från andra länder. Mannen såg sedan på kvällen att andra patienter fick besök av anhöriga och han frågade då om det var besökstid och fick veta att det var det. Mannen upplevde sig särbehandlad eftersom hans familj inte skulle hinna dit innan besökstiden var slut. När mannen skrevs ut fick han ingen information om att han skulle ta smärtstillande tabletter eller blodförtunnande sprutor. Han ringde en sjuksköterska efter att han kommit hem och fick då veta att det fanns recept. Sprutorna skulle mannen ta själv utan att någon visat honom hur han skulle gå tillväga. Det enda han hade fått vid hemgång från kliniken var en broschyr men ingen muntlig information. Informationen i broschyren var otydlig och det fanns ingen instruktion för sprutorna.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken beklagar verksamhetschefen de brister som patienten upplevde i samband med operation. Då vårdtagare kan ha begränsade möjligheter att ta till sig muntlig information efter narkos, lämnas även en broschyr ut. Denna ska vårdpersonal gå igenom tillsammans med patienten och samtidigt förklara tillvägagångssätt avseende egenvård och läkemedelsbehandlingen i hemmet. Då det bedöms att personal brustit i rutinerna kommer en intern avvikelse att skrivas, samt ska en intern utredning genomföras. Det kommer även diskuteras med berörd personal, men även i personalgruppen i stort. Ombudet har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2010-05858</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Fast kontakt/vårdplan</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Bristande rehabilitering av neurologisk patient</p> <p>En äldre man med ett neurologiskt syndrom, orsakat av inflammation i ryggmärgen, fick rehabilitering i hemmet. Han fick endast förslag på övningar och ingen hjälp till träning. Mannen kunde inte använda sina händer och satt i rullstol. Anhörig menar att de borde ha gjort så mycket mer för patienten, som nu är avliden.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas upplevelsen av att rehabiliteringen var ofullständig. Utifrån deras bedömning anser de dock att rehabiliteringen varit adekvat. Hembesök har gjorts liksom inbokade besök på kliniken. Han har fått hjälp med handträning, stå- och gå träning, vibrationsträning och styrke- och rörlighetsövningar. Han har fått hjälpmedelsutprovning och kontakt med kurator. Ombudet betonar i en avslutsskrivelse att träningen enligt henne borde ha varit passiv, utförd av rehabiliteringspersonalen, när patienten själv inte orkade. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2010-05973</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Vårdflöde/processer</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Väntetider i vården</p>	<p>Vårdgarantin uppfylldes ej</p> <p>Patienten led av förstora prostata. Han upprättade kontakt med vården. Under en tid hade patienten en kateter insatt. Det uppstod urinvägsinflammation. Antibiotika ordinerades. När det gäller avvikelsen i prostata bedömde läkare vid specialistmottagning att det förelåg behov av operation och remiss till mottagning som utför kirurgisk behandling upprättades. Patienten nåddes dock av beskedet att väntetiden var lång och patienten tackade ja till erbjudande från annan mottagning, emellertid skulle patienten betala behandlingen helt på egen hand. Patienten ville ha ersättning för sina ekonomiska utlägg och hänvisade till vårdgarantin.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd vårdgivare inte kan ta betalningsansvar för den utförda behandlingen hos annan privat aktör. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2011-06547</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Fick felaktigt läkemedel utskrivet</p> <p>En kvinna som besökte en specialistmottagning på grund av ögonbesvär fick ett läkemedel utskrivet av läkaren. Salvan skulle appliceras fyra gånger om dagen i tio dagar. Kvinnan hämtade ut receptet och påbörjade behandlingen, hon upplevde dock en våldsam smärta så fort hon fick läkemedlet i ögonen. När hon läste på förpackningen såg hon att det stod att salvan var ämnad för huden och att man skulle undvika att få den i ögonen. Hon har fått veta av chef på mottagningen att läkemedlen för olika behandlingsområden är väldigt lika och att apoteket gjort fel, men kvinnan menar att den behandlande läkaren inte kan fräntas ansvar för att ha förskrivit fel medicin.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades av vårdgivaren som bad om ursäkt, beklagade patientens upplevelse och menade att hela händelsen var väldigt tråkig, läkare har ett väldigt stort ansvar för att all medicinering blir korrekt. Medicinen som patienten behövde finns för både ögon och öron. Den mänskliga faktorn gjorde att fel rad valdes av läkaren när de båda receptalternativen dök upp. Vårdgivaren menade att den tar allt ansvar för detta, men också anser att apoteket har en del av ansvaret, apotekare ska kunna uppmärksamma att det står att medicinen ska droppas i ögonen medan det på tuben som lämnas ut står öronsalva. Vårdgivaren menade att den hade vidtagit många förbättringsåtgärder för att likande händelse inte ska ske igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2011-06927</b></p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Telefontillgänglighet</p>	<p>Svårt att nå mottagning på telefon</p> <p>En kvinna bokades till en tid till öron-näsa- och halsläkare i specialistvård och behövde hjälp med att boka en sjukresa. Det var så svårt att komma fram på telefon att hon inte hann boka någon resa i tillräckligt god tid för att inte få betala för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades svårigheterna att nå mottagningen. Verksamhetschefen tog kontakt med patienten för att diskutera förbättringar både vad gäller tillgänglighet men också information då hänvisning till kommunikation via e-tjänster på 1177 är att föredra för personalen. Patienten är nöjd med samtalet och de åtgärder mottagningen vidtagit, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2011-07082</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Felaktig information om läkning</p> <p>En kvinna med fotfraktur fick information av ortoped i specialistvården att allting såg bra ut, men då hon själv läste svar från röntgenläkaren framkom att det inte påbörjats någon läkning. Hon ifrågasätter informationen från ortopeden och den vårdplanering som genomfördes.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten fått felaktig information, den patientansvarige läkaren är inte längre kvar på mottagningen. Verksamhetschef har kontaktat patienten per telefon för att reda ut felaktigheterna och aktuella rutiner har repeterats på kliniken. Patienten är mycket nöjd med samtalet från verksamhetschef, men menar att det var flera medarbetare som gav felaktiga besked inte bara läkaren som nu avslutat sin anställning. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00952</b></p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Otrevligt bemötande och fel diagnos</p> <p>En ung kvinna var till en specialistläkare för undersökning. Hon fick ett otrevligt bemötande och behandlades inte med respekt. Diagnos ställdes utan provtagning och diagnosen visade sig vara felaktig.</p> <p>Åtgärd: Då mottagningen inte längre finns kvar avslutas ärendet i befintligt skick. Då aktuell läkare fortfarande tjänstgör får patienten telefonnummer till Inspektionen för vård- och omsorg, upplysningstjänst, för att förmedla det inträffade.</p>

<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2001-00415</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Bristfällig undersökning missade cancer</p> <p>Bröstcancer upptäcktes inte vid specialistmottagning eftersom ingen biopsi genomfördes. Knölen, som var kännbar och identifierad även av en bröstkirurg, tolkades efter mammografi och ultraljud som en lymfkörtel och ingen biopsi genomfördes. När anmälaren sökt sig till annan vårdgivare bekräftade en biopsi att knölen var utslag av bröstcancer. Behandlingen försenades på grund av den första vårdgivarens underlåtenhet att utföra biopsi.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att vidtagna undersökningar som genomfördes efter remittering av berörd läkare inte påvisade annat än att det handlade om en liten godartad förändring vid vänster bröst, att denna förändring var en helt ordinär och beskedlig lymfkörtel. Eftersom undersökningarna pekade på att det var ett helt godartat fynd avstod berörd läkare från att genomföra cellprov. Med anledning av detta ärende har mottagningen sett över sina rutiner och beslutat att erbjuda patienter som sökt för förändring i eller vid bröstet uppföljande kliniskt återbesök oavsett om tidigare utredning innefattande klinisk undersökning, mammografi och eventuell ultraljudsundersökning, inklusive eventuell biopsi, talat för helt godartad förändring. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2007-03723</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p>	<p>Fråga om bedömning</p> <p>Patienten ställde frågor om bedömning vid undersökning med röntgen.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vid undersökningstillfället sökte patienten på grund av en liten knuta belägen nära vänster armhåla. Denna knuta visade sig endast vara en normal lymfkörtel, vilket bekräftades av bildmaterial från ultraljudsundersökningen. Samma lymfkörtel återfanns vid två separata efterföljande undersökningar, vilket bekräftades av bildmaterial och utlåtanden. Men den förändring som patienten tidigare sökt och blivit undersökt för visade sig senare vara bröstcancer, belägen i övre och yttre delen av vänster bröst, inte i armhålan. Lymfkörteln och tumörförändringen var nära belägna, dock två olika fynd. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2010-05954</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Fel debitering</p> <p>Patienten bokade tid vid mottagning för rehabilitering inom primärvården. Hon uppfattade att hon blev erbjuden tid klockan 11:00 den 1 oktober. När hon anlände uppgav receptionen att hon var inbokad den 31 september klockan 10:00. Hon blev debiterad 400 kronor eftersom hon inte anlände vid inbokad tid. Patienten bestred denna kostnad eftersom hon ansåg att hon anlät vid den inbokade tiden.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren fortsatt anser att patienten inte anlände vid den inbokade tiden, att patienten ska betala för det uteblivna besöket. Patienten som tog del av svaret var av motsatt uppfattning. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post -&gt; 1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2010-05741</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>Brister i hantering</p> <p>Kommunikation</p> <p>Information</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Synpunkter på en specialistläkare</p> <p>En kvinna och hennes make har gått på en specialistklinik för fertilitetsutredning. De har synpunkter på hanteringen då läkare glömde att skicka remisser, glömde att skriva ut recept och att informera om var prover skulle lämnas in, och missade att skicka provsvar till annan instans. Detta har fördröjt vården för paret. De beskriver en känsla av att vara diskriminerade.</p> <p>Åtgärd: Då ingen påskriften fullmakt inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>

<p><b>E-post -&gt; 1177</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2010-06364</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p>	<p>Vårdgivaren gör sig av med journaler efter tre år</p> <p>En kvinna behöver sina patientjournaler från en privat hudklinik för ett privat försäkringsärende. Vårdgivaren har dock invänt att man makulerar alla journaler efter tre år. Kvinnan ifrågasätter detta med hänvisning till reglerna om tio års bevarande av patientjournaler.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande från kliniken skriver läkaren att vid genomgång av gamla journaler, hittades patientens papper vilket även har postats till henne. Det inträffade beklagades med tillägget att kvinnan hade tillgång till journalerna via sin vårdcentral. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2008-04443</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande resultat efter operation i handleden</p> <p>En kvinna är besviken över resultatet efter den operation hon genomgått i specialistvård efter en nervskada i handleden. När stygnen togs bort var såret inflammerat och nu krävs en ny operation då hon fått nedsatt rörlighet i flera fingrar. Kvinnan vill helst att någon annan kirurg gör omoperationen, men någon handkirurg finns inte på plats. Remiss till handkirurg har sänts, men innan bedömning kan göras krävs fortsatta utredningar.</p> <p>Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2010-05851</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Ifrågasätter medicinerig av äldre man vid korttidsboende</p> <p>En man har vårdats på ett korttidsboende och anhöriga ifrågasätter den medicinerig av smärtstillande som mannen har fått. Anhöriga misstänker att medicinerigen har påskyndat mannens död.</p> <p>Åtgärd: Då Ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2011-06669</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Synpunkter på specialistvård</p> <p>En kvinna har synpunkter på ett specialistläkarbesök och där hon upplevde ett otrevligt bemötande och att läkaren ställde frågor som hon ansåg var opassande.</p> <p>Åtgärd: Då ingen påskriften anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2011-06823</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Komplikationer efter fotoperation</p> <p>En kvinna fick komplikationer efter en fotoperation i specialistvården.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via e-post och telefon, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2012-07349</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Frågor kring knäskada</p> <p>En kvinna har frågor kring den behandling hon har fått för sitt knä.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2012-07621</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Bristande resultat efter kirurgi</p> <p>En kvinna har kvarstående besvär med ryggsmärta, trots kirurgi. Hon misstänker att man opererat på fel nivå. Kvinnan vill ha en dialog med läkaren samt komma på en second opinion. Hon vill även ha del av sina journalanteckningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.</p>



<p><b>E-post</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2012-07653</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Tas inte emot på önskad rehabmottagning</p> <p>En man med en komplikationer efter en fallskada anser att en rehabmottagning måste ta emot honom, men de har hänvisat till en annan mottagning då de anser att hans problematik är för komplex. Han är mycket missnöjd över detta.</p> <p>Åtgärd: Då mannen trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2101-00301</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Synpunkter på läkemedelsförskrivning</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en privatläkare med avtal har skrivit ut beroendeframkallande läkemedel till en patient med kraftigt missbruk utan att ha vetskap om dennes historia.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte har en fullmakt från patienten är hon nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2102-00691</b></p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>Patientjournalen</p> <p>Tillgänglighet</p> <p>Tillgänglighet till vården</p>	<p>Får ej kopia av sin journal</p> <p>En patient vill ha journalkopior från en vårdgivare med avtal enligt LOL, lagen om läkarvårdsersättning. Vårdgivaren har velat boka in ett möte som sedan har skjutits på framtiden. Nu svarar inte vårdgivaren på e-post.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen tog telefonkontakt med vårdgivaren som menar att hen erbjudit ett flertal tider för patienten att komma och hämta journalen, men även att gå igenom den då patienten uttryckt önskemål om detta. Patienten har tackat nej till samtliga tider. Vårdgivaren kommer att erbjuda en ny tid. Om patienten inte kan då kommer hon att erbjuda honom att få journalanteckningarna skickade per post.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2004-02441</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Nekad neurologisk behandling</p> <p>En man har under 12 års tid fått injektioner med nervgift i käkar på grund av att han gnisslar tänder. Han har nu nekats fortsatt behandling. Utgångspunkten är nationella riktlinjer för tandvård, begränsad evidens samt rådande tillgänglighetsbrist inom vårdval neurologi. Den nekade behandlingen medför att han får svår spänningshuvudvärk.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från kliniken framkommer att i ett klagorande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen inryms inte önskad behandling i avtalet för vårdval neurologi gällande käkrelaterade smärtor. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen hänvisar till specialisttandläkare/bettfysiologi för annan behandling. Patienten är mycket besviken då han under många år svarat bra på behandlingen. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2007-03918</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Diagnos</p> <p>Kommunikation</p> <p>Samtycke</p>	<p>Läkare missade utomkvedshavandeskap</p> <p>En kvinna sökte hjälp hos specialistläkare för smärta och blödningar några dagar efter en gynekologisk operation. Läkaren undersökte kvinnan snabbt och sa att allt var bra. Men smärtorna tilltog och till slut var hon tvungen att söka en akutmottagning. Där konstaterades att hon hade ett utomkvedshavandeskap där läkarna var tvungna att operera bort ena äggledaren. Kvinnan anser att om inte läkaren på specialistmottagningen hade missat att hon var gravid, hade man kanske kunnat rädda hennes äggledare. Kvinnan har i många år försökt bli gravid och kommer nu att ha ännu svårare att bli gravid med enbart en äggledare.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamheten som beskrev att kvinnan sökt hjälp på mottagningen på grund av blödning och molande värk efter att åtta dagar tidigare genomgått ett kirurgiskt ingrepp. Vid besöket gjordes en ultraljudsundersökning som inte visade någonting avvikande. Det är inte ovanligt med småblödningar och molvärk efter ingreppet. Patienter som genomgår detta ingrepp får i kallelse från verksamheten skriftlig information om det personliga ansvaret att utesluta graviditet innan ingreppet samt information om hur ingreppet genomförs. I samband med ingreppet åtta dagar tidigare framkom ingen misstanke om pågående graviditet och inte heller vid undersökningen senare. Verksamheten beklagade det inträffade och det lidande kvinnan fått utstå. Kvinnan tog del av yttrandena och beskrev att hon inte hade fått information om att göra ett graviditetstest innan ingreppet. Hon hade dessutom haft mensblödning 10 dagar innan ingreppet. I samband med ingreppet fick hon först lokalbedövning men när hon klagade över smärta sövdes hon ner utan information eller samtycke från läkaren. Kvinnan har dock inte inkommit med något genmäle varför ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2008-04633</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p>	<p>Komplikationer efter behandling hos öronläkare</p> <p>En man var hos öronläkare i specialistvården som behandlade med vätska som sprutades in och sedan sögs upp. Dagen efter upplevde mannen en dövhet på båda öronen och han fick inte komma tillbaks till behandlande läkare, hon vägrade träffa honom.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om den medicinska handläggningen. Mannen fick vid två tillfällen akut hjälp med rengöring av hörselgångar, men när patienten återigen kom oplanerat till mottagningen fanns ingen möjlighet att ta emot honom. Han blev då mycket arg och gick från mottagningen i vrede. Patienten är besviken över svaret och den bristande hjälpen han fått. Ärendet avslutas på förvaltningen då vidare handläggning inte för ärendet framåt.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2008-04732</b></p> <p>Vårdansvar och organisation</p> <p>Hygien/miljö/teknik</p>	<p>Tvål med parfym på mottagning</p> <p>En mottagning hävdar att de använder parfymfri tvål. På innehållsförteckningen på tvålförpackningen framkommer dock att tvålen innehåller parfym. Kvinnan, som har svår astma och tidigare reagerat starkt på tvål, har vid två tillfällen påtalat detta för mottagningen, dock utan gehör. Kvinnan anser att det är att diskriminering mot astmatiker och allergiker att använda produkter med parfym.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kliniken alltid använder parfymfri tvål, men att företaget de beställer ifrån felaktigt levererat produkt med parfym, vilket de inte själva uppmärksammat. En avvikelse gjordes och samtliga tvålar byttes ut. De beklagar att detta skedde först vid patientens andra påpekande, men är tacksamma för att patienten uppmärksammade dem. Efter att patienten tagit del av yttrandet framför hon att hon anser att personalen borde ha agerat redan första gången hon påpekade att det fanns parfym i tvålen. Hon upplever det nonchalant av personalen att de tar så lätt på något som är ett så stort problem i vården. Patienten önskar att det vore av vikt att mottagningen rapporterar händelsen till den enhet som upphandlar olika företag för inköp av tvål. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2009-04938</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p>	<p>Provpinne kontaminerades av kläder men skickades till laboratoriet ändå</p> <p>En liten baby skulle göra en provtagning med en provpinne i näsan. Vid första försöket råkade läkaren kasta pinnen i papperskorgen. Vid andra försöket snuddade provpinnen babys kläder varvid läkaren låtsades som ingenting och skickade iväg pinnen till laboratoriet. När provsvaret kommit sa läkaren att hon inte visste om provsvaret stämde som visade en bakterieinfektion eftersom hon hade snuddat med pinnen på babys kläder. Läkaren skrev ut antibiotika för säkerhets skull vilket modern anser är fel.</p> <p>Åtgärd: I yttrande från verksamhetsansvarig tillstod denna att synpunkterna på bristande provtagning stämde. Verksamhetsansvarig bad om ursäkt och beklagade provtagningen. I samband med läkarundersökningen lät babys lungor rena men då besvärande hosta kvarstött skrev läkaren ut antibiotika till baby. Försättningsvis skulle verksamheten skicka barn till ett akutsjukhus för provtagning ifrån näsan. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2009-04970</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Undersökning/bedömning</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p>	<p>Missad tumör vid ögonbesvär</p> <p>En kvinna fick av en optiker remiss till en ögonspecialist på grund av att hon såg suddigt på ett öga. Hos specialisten fick hon operationstid för grå starr några månader senare. Vid återbesök fick hon veta att allt såg bra ut trots att hon upplevde besvär. Några månader senare kontaktade hon specialisten igen och fick en enklare behandling, hon upplevde dock ingen förbättring. Hon hade fortsatt suddig syn och ökande huvudvärk. Läkaren konstaterade att det inte var något fel på hennes syn. Några dagar senare uppsökte hon ögonsjukhus och skickades vidare till akutsjukhus. Kvinnan opererades akut på grund av hypofystumör. Hon har nu kroniskt kraftigt nedsatt syn på ena ögat som påverkar det dagliga livet. Kvinnan har en rad frågor till ögonspecialisten rörande bedömningarna.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och redogjorde för besöken som skett. Vårdgivaren menade att det definitivt fanns grå starr som behövde opereras och operationen skedde okomplicerat enligt rutin. När patienten kom för extra kontroll på grund av oro och lite illamående visade kontrollerna fullgod synskärpa och fint ögonstatus. Senare återbesök visade också fin status och när hon åter hörde av sig funderade man på om efterstarr störde patienten och hon bokades för besök med laserbehandling. Vid ytterligare återbesök var status bra på båda ögonen och inget onormalt upptäcktes. Vid sista besöket kände patienten av något som läkaren på mottagningen inte hittade någon förklaring till och hänvisade vid behov för second opinion. Vårdgivaren redogjorde för vilken bildtagning som gjorts och vad apparaten tar en bild av. Inget avvikande hade påvisats genom detta. I journalerna stod ingenting om huvudvärk eller synfältsbortfall som kunde signalera att det kunde vara något neurologiskt, om så var fallet hade vidare undersökningar gjorts i form av ett synfältstest. Patienten har tagit del av ett kompletterande yttrandet och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Specialistvård</b></p> <p><b>V2009-04975</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Läkemedel</p>	<p>Infektion efter operation av tår</p> <p>En kvinna genomgick en operation av en stortå i specialistvården. Hon fick en infektion i samband med operationen och har fått genomgå flera operationer efter det. Trots det har hon fortfarande svårigheter att gå, hon använder käpp, äter mycket smärtstillande och kommer att äta blodpropphämmande flera år framåt. Hon är besviken över den misslyckade operationen.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten drabbats av en infektion i samband med operationen, detta trots att operationen görs helt sterilt. Patienten är besviken då hon fortfarande har mycket stora besvär, hon har sökt ersättningen via patientförsäkringen. Ärendet avslutas i överenskommelse.</p>

<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2009-05078</b></p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p> <p>Kommunikation Delaktig</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Faktura för uteblivet besök fastän sms-kallelsen inte kommit fram</p> <p>En man fick på grund av problem med sin mobiltelefon inte vårdgivarens sms-kallelse. Han hade heller inte gett sin tillåtelse till att få sms-kallelser. Han fick därefter en faktura för uteblivet besök.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken vidhåller verksamhetschefen att mottagningen inte gjorde något felaktigt då de skickade en sms-avisering till patienten, då det är i enlighet med mottagningens riktlinjer. Då patienten uteblev från besöket skickades således en faktura för uteblivet besök samt så avslogs remissen. Chefen skriver vidare att det åligger patienten att betala. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2009-05301</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p> <p>Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Förolämpad av specialistläkare</p> <p>En kvinna hade blivit hänvisad av barnmorska till specialistläkare för förskrivning av läkemedel. Kvinnan upplevde sig förolämpad av läkaren och ansåg att hon framförde osanningar kring läkemedlet som kvinnan använde.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse på mottagningen. Vårdgivaren följer de regler och riktlinjer som är fastställda inom specialiteten. En beskrivning görs av läkarbesöket och den information som gavs om läkemedlet som förskrevs samt om eventuella biverkningar och andra komplikationer då det fanns en ökad risk för detta hos patienten. Patienten har tagit del av svaret och har inkommit med synpunkter som i överenskommelse med patienten ska bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet kan därmed avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-05770</b></p> <p>Resultat Resultat</p> <p>Vård och behandling Behandling</p> <p>Kommunikation Information</p>	<p>Bristande resultat efter ögonoperation</p> <p>En kvinna gick till ögonläkare som rekommenderade gråstarrsoperation. Men resultatet efter operation i specialistvård blev inte bra och fortfarande efter lång tid ser hon dimmigt. Ögonläkaren rekommenderade henne att genomgå en ny operation, men hon är tveksam och vill inte att synen ytterligare ska försämrans.</p> <p>Åtgärd: Patienten vill inte begära in något svar för vården för tillfället och ärendet avslutas utan vidare handläggning.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-05863</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p> <p>Kommunikation Delaktig</p>	<p>Brister i behandling och bemötande av specialistläkare</p> <p>En kvinna blev remitterad från en specialistläkare till en annan specialist. Läkarens bemötande och behandling var utan respekt för kvinnan. En annan specialistläkare hämtades mitt under pågående undersökning och ett ingrepp utfördes utan vidare information.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevde brist på respekt och bristande integritet vid undersökning och ingrepp. Deras rutiner har frångåtts där det också ingår att handläggning och åtgärd ska diskuteras i samråd med patienten. Deras mål var att snabbt och effektivt åtgärda problemet som patienten sökte för. De har i personalgruppen diskuterat hur de ska hantera situationer där de skyndsamt behöver samråda över professionsgränser så att patienten inte upplever bristande respekt och integritet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>

<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-05866</b></p> <p>Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling</p>	<p>Ifrågasätter förändrat behandlingsintervall</p> <p>En kvinna behandlas regelbundet med ett läkemedel vid en specialistmottagning. Hon har nu fått veta att behandlingsintervallet ändras och att hon kommer att få injektionerna mer sällan, vilket hon menar kommer att få stora negativa konsekvenser för henne. Hon ifrågasätter läkarens förklaring till förändringen och har också synpunkter på hur behandlingen utförts vid några tillfällen. Kvinnan tycker att det känns som att hon straffas för att hon framfört synpunkter.</p> <p>Åtgärd: Yttranden inhämtades från vårdgivaren som beskrev hur patienten behandlats mot skelningsrelaterad huvudvärk. Vårdgivaren menade att behandlingseffekten har varierat utan tydlig koppling till intervall eller val av injektionspunkter. Behandlingen mot detta problem är omtvistad och det saknas vetenskapliga studier på området. Vid behandling med läkemedlet rekommenderas tolv veckors intervall och vårdgivaren redogjorde för orsakerna till detta. Vidare höll vårdgivaren med om att patientens delaktighet i sin behandling är eftersträvansvärt och hade förstått att behandlingen var väldigt viktig och gav henne stor lindring. Det var inget självändamål för vårdgivaren att försöka förlänga intervallet utan en strävan att optimera behandlingen utan att riskera antikroppsutveckling, för att behandlingen även i framtiden ska kunna fungera. Det fanns också samhälleliga kostnadsaspekter, man vill inte ge behandling för ofta eller för säkerhets skull. Oftast brukar man i samråd med patienten kunna komma fram till ett lämpligt intervall som båda parter är nöjda med. Patienten har efter att ha tagit del av yttranden framfört att hon är nöjd med svaren och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-06014</b></p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>Bristande resultat av handkirurgi</p> <p>En man upplever bristande resultat av en handoperation. Det var en ortoped som opererade och med facit i hand borde en handkirurg ha opererat, menar mannen. Kirurgen la snittet vertikalt istället för horisontellt och för högt upp mot fingrarna. Mannen har idag stor ärrvävnad och kan inte sträcka eller böja fingret. Mannen kommer att få träffa handkirurg på akutsjukhus. Läkaren har själv uttryckt att det inte blev bra och att han inte tidigare opererat triggerfingrar.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att det efter en senskideklyvning uppstått ett stramande ärr. Detta försvårar sträckning och böjning av fingret. Vid operationen valde man att göra ett långsgående snitt. Den vanligaste kirurgin är tvärgående, då det ger ett bättre ärr. Ärendet har diskuterats med berörd läkare och snittföringen kommer att ändras vid operationer framgent. Det framkommer även av yttrandet att både handkirurger och ortopeder utför denna typ av kirurgi. De besvär som beskrivs hos patienten kan bli avhjälpna med kompletterande kirurgi vilket vårdgivaren erbjuder. Patienten framför att han är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-06016</b></p> <p>Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel</p>	<p>Bristande delaktighet kring behandling på grund av språksvårigheter</p> <p>En man besökte en läkare vid specialistmottagning på grund av hudbesvär. Mannen menar att läkaren inte förstod svenska, mannen önskade ett annat läkemedel än det han tidigare förskrivits, men fick ändå samma läkemedel utskrivet. Han har heller inte sett någon journalanteckning från sitt besök vilket han menar tyder på att läkaren inte kan skriva svenska.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att läkaren som patienten träffat fått sin specialistlegitimation i Sverige och därefter haft mångårig arbetslivserfarenhet. Läkaren hade behandlat ett tusental svensktalande patienter både på sjukhus och specialistkliniker. Vårdgivaren kände därför inte igen sig i patientens beskrivning. Läkaren hade uppgett att han utrett och handlagt patienten efter bästa förmåga. Vårdgivaren informerade också om att verksamheten är en nyetablerad mottagning där alla e-tjänster inte är på plats ännu, fram tills att det är etablerat kan patienterna önska och erhålla papperskopia på journalen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter på detta, men inte inkommit med skriftligt genmäle, ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2010-06035</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Avslag på remiss</p> <p>En kvinna har av sin husläkare fått en remiss till en specialistmottagning. Denna mottagning avlog dock remissen. Kvinnan menar att hon har många symptom som visar att hon har den neurologiska diagnosen ME och vill därför utredas och behandlas för den. Hon tror att hon inte tas emot på grund av att hon lider av psykisk ohälsa.</p> <p>Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan har en specifik psykiatrisk diagnos, vilket därmed utesluter möjligheten till utredning av ME. Då hon kontinuerligt går på en psykiatrisk mottagning kommer hon därmed inte att tas emot på kliniken. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06451</b></p> <p>Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning</p>	<p>Lång väntan på operation</p> <p>En kvinna med svår smärta i foten genomgick en röntgenundersökning som inte påvisade något avvikande. Smärtan och problemen att belasta foten fortsatte och en magnetkameraundersökning visade fraktur i foten. En operation måste genomföras, men det var 6 veckors väntetid vilket hon ifrågasätter.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den långa väntan som var frustrerande för patienten. Diagnosen blev stressfraktur vilket innebar en lägre prioritering då den inte var akut. Därav den långa väntan. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06529</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Undrar om behandling var rätt utförd</p> <p>En kvinna med blödningar efter ett missfall undrar om en specialistmottagning hade kunnat göra något mer eller annorlunda för att underlätta den utdragna processen hon har varit med om.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inkommit där vårdgivaren beklagat den utdragna processen samt framfört förståelse för patientens situation. Vid patientens två första besök undersökte man henne för att kontrollera missfall. Vid andra besöket fick patienten information om att hon har haft ett missfall och remiss till sjukhus utfärdades. Man ordinerade kompletterande dos av medicin för behandling. Patienten följdes upp via flera telefonkontakter och ett återbesök planerades. På återbesöket visades infektion och patienten återremitterades till sjukhus för infektionsbehandling samt ställningstagande för skrapning. Med facit i hand kan man alltid fundera om man skulle ha kunnat agerat på ett annorlunda sätt. I övrigt anser man att den rutinmässiga vården patienten fick var adekvat. Man rekommenderade inte skrapning då patienten vid tidigare tillfälle hade fått besvär av detta, samt risk för utebliven graviditet fanns. Man har välkomnat patienten att ha ett direkt möte med vården om hon så önskar. Patienten har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06611</b></p> <p>Vård och behandling Behandling Kommunikation Samtycke Kommunikation Bemötande</p>	<p>Vård och bemötande av specialistläkare</p> <p>En kvinna som efter en cellprovtagning kallades till specialistläkare för ett uppföljande prov beskriver undersökning och vård som ett övergrepp. Ingen ordentlig information gavs innan ingreppet och det var smärtsamt då bedövningen inte hade hunnit göra verkan. Hon har även synpunkter på brister i bemötande och information.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som förklarar klassificering av cellförändringar och de olika graderna av förändringar. Läkaren gav information om att provsvaret ska anmälas till cancerregistret men försökte också förmedla ett lugnande besked. Vårdgivaren menar att en läkare inte kan förtiga en diagnos. Patienten kontaktades via telefon och fick information om att ett ingrepp för provtagning behövde göras och en snabb tid gavs. I samband med detta gavs åter information kring diagnos och rutiner kring denna samt information om provtagningen. Vårdgivaren beskriver att vid varje kontakt med patienten, via besök, brev och telefon, förklarades diagnosen, vad den innebar och lugnande beskrivningar gavs. Vårdgivaren beklagar att, trots bästa avsikter, patienten upplevde kommunikationen som bristfällig. Patienten är välkommen vid kvarvarande frågor eller kontroller. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret som hon anser inte stämmer. Hon har inkommit skriftligt med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren, för kännedom. I överenskommelse kan ärendet avslutas på förvaltningen.</p>

<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06638</b></p> <p>Kommunikation Bemötande Kommunikation Information</p>	<p>Läkare förmedlade sina åsikter om amning</p> <p>En kvinna var till en specialistläkare för att göra en kontroll inför kommande graviditet. Hon hade med sig sitt spädbarn som hon ammade. Läkaren förmedlade värderingar kring amning och att barnet kommer att bli skadat av långvarig amning. Hon kände sig sårad och kränkt av bemötandet och de felaktigheter som läkaren förmedlade.</p> <p>Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06845</b></p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen</p>	<p>Bristande information från vårdgivaren</p> <p>En pappa har begärt journalen för sitt minderåriga barn, men inte fått den av vårdgivaren.</p> <p>Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2011-06884</b></p> <p>Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Remiss ej mottagen</p> <p>En pojke har blivit remitterad till en specialistklinik av en digital vårdgivare. Enligt pojkens far säger mottagningen att ingen remiss har kommit trots att den digitala vårdgivaren har skickat den.</p> <p>Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2012-07324</b></p> <p>Vård och behandling Behandling</p>	<p>Bristfällig behandling vid BUMM</p> <p>En ungdom som är patient vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, BUMM, anser att han inte får den hjälp han behöver. Patienten menar att de ställer samma frågor hela tiden och att ingen behandling ges.</p> <p>Åtgärd: Patienten har fått information om patientnämndens uppdrag och verksamhet per e-post. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2012-07354</b></p> <p>Ekonomi Patientavgifter</p>	<p>Fråga om prissättning för ögonbehandling</p> <p>En kvinna har frågor om prissättning för en specifik ögonbehandling.</p> <p>Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2012-07461</b></p> <p>Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat</p>	<p>Felaktig bedömning och handläggning av specialistläkare</p> <p>En kvinna som hade en hormonspiral insatt sedan drygt ett år blev gravid. Hos barnmorska hittades inte spiralen och hon hänvisades då till en specialistläkare som gjorde en undersökning med ultraljud och försökte därefter ta ut spiralen. Det var smärtsamt och orsakade en blödning. En remiss skrevs till sjukhuset för att spiralen skulle tas ut under narkos. Hon sökte sig till annat sjukhus och där gjordes flera ultraljud av olika läkare men ingen spiral hittades. Hon har mått dåligt efter behandlingen av läkaren.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevt en smärtsam undersökning. Enligt riktlinjerna ska en spiral tas ut vid graviditet då det är en ökad risk med spiralen kvar under graviditet. Vårdgivaren beskriver att de på sjukhuset inte kunde se spiralen och därför skickades patienten på röntgen och enligt röntgensvaret sitter spiralen i livmodern. Patienten har tagit del av yttrandet och beskriver att sjukhuset sagt att röntgen visar att spiralen inte sitter i livmodern. Hon har själv tagit förnyad kontakt med sjukhuset för att få klagörande svar. I samråd med patienten kan ärendet med detta tillägg avslutas på förvaltningen.</p>

<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-0001</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Kränkande bemötande av receptionist och psykolog</p> <p>En förälder känner sig kränkt efter besök på mottagning med sin dotter. Receptionisten kränkte henne men har i efterhand bett om ursäkt. Psykologen talade enbart med dottern vilket resulterade i en polisanmälan mot föräldern.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00048</b></p> <p>Tillgänglighet Väntetider i vården</p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bristande bemötande och lång väntetid på provsvar</p> <p>En liten pojke genomgick en utredning för allergier på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Det togs prover som skulle redovisas men när modern försökte ringa mottagningen skrek en personal argt att det inte fanns några tider. När modern förklarade att sonen kliar sig och att hon behöver veta provsvaret, skrek personalen på nytt att han inte ska äta ägg eller dricka mjölk. Kvinnan bad då att få tala med läkaren men denne har inte ringt tillbaka.</p> <p>Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inväntade återkoppling från vårdgivaren och därefter inte hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2101-00316</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Bryskt bemötande av läkare</p> <p>En engelsktalande patient hade bokat ett läkarbesök på vårdcentralen och uppger att han fick ett väldigt tråkigt bemötande, då mötet för hans del var tvunget att hållas på engelska. Läkaren uppgav att mannen borde kunna tala svenska vid det här laget, men att hon skulle försöka fullfölja besöket. Mannen uppger att han kände sig väldigt obekvämt och bryskt bemött.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00708</b></p> <p>Resultat Resultat</p>	<p>Bristande resultat efter fotoperation</p> <p>En kvinna genomgick en operation i specialistvården, det gällde hennes ena stortå. Hon har fått information om att för mycket ben har tagits bort i samband med operationen vilket resulterat i svårigheter att gå. Hon kommer att vara tvungen att ha inlägg i skor för att kompensera den bristande rörligheten i stortån.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonkontakt med patienten framkom att hon haft en dialog med vårdgivaren och är nöjd med svar från dem. Hon önskar ekonomisk ersättning och får kontaktuppgifter till patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00813</b></p> <p>Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering</p>	<p>Vården antecknade ett felaktigt telefonnummer, inget sms nådde patienten</p> <p>En kvinna var på besök i specialistvården med sitt barn, hon pratade engelska och när hon uppgav sitt telefonnummer blev det fel. Det innebar att kallelse via sms inte nådde henne och hon fick en faktura för uteblivet besök. Hennes man ifrågasätter vems ansvar det är att se till att kontaktuppgifter blir korrekta.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonkontakt med ombudet lämnar han information om att vårdgivaren kontaktat honom och makulerat fakturan. Han är nöjd och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b> <b>Specialistvård</b> <b>V2102-00821</b></p> <p>Kommunikation Bemötande</p>	<p>Synpunkter på psykologs bemötande och agerande</p> <p>Ombud med synpunkter på bristen av professionalism hos en psykolog, som skulle utföra en adhd-utredning på en tonårsflicka. Ombudet uppger att hon brustit i bemötandet, även haft svårigheter att sluta referera till egna erfarenheter under samtal med flickan. Kvinnan uppger även att hon blev anklagad för brister i hennes föräldraskap, senare även anmäld till socialen.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>



<p><b>1177</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2102-00895</b></p> <p>Kommunikation  Information  Ekonomi  Ersättningsanspråk, garantier  Vårdansvar och organisation  Vårdflöde/processer</p>	<p>Läkaren ombokade tid utan att meddela patienten</p> <p>En man hade återbesök till läkare i specialistvården, han betalade parkeringsavgift och hade tagit ledigt från sin utbildning. Utan att informera honom hade läkaren ombokat besökstiden och han fick inte träffa läkaren.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonsamtal framkom att patienten fått en ursäkt av läkaren och en ny besökstid omgående. Han är nöjd med det och ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2102-00987</b></p> <p>Kommunikation  Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande hos gynekolog</p> <p>Kvinna som beskriver dåligt bemötande vid besök hos gynekolog. Enligt kvinnan sa gynekologen att hon var tjock för att kunna utföra en undersökning på henne.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2102-00994</b></p> <p>Vård och behandling  Behandling  Kommunikation  Bemötande</p>	<p>Missnöjd med besöket hos gynekolog</p> <p>Kvinna med synpunkter på sitt besök hos gynekolog. Uppger att det fokuserades mest på att hon var tjock för att bli gravid, istället för de smärtor hon sökte för då hon själv misstänkte endometrios.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b>  <b>Specialistvård</b>  <b>V2102-01140</b></p> <p>Vård och behandling  Undersökning/bedömning  Kommunikation  Bemötande</p>	<p>Dåligt bemötande hos gynekolog</p> <p>Patient som upplevde dåligt bemötande vid besök hos gynekolog. Kvinnan uppger att läkaren "vispade runt" med ultraljudet och informerade inte om några fynd gjordes. Patienten som själv arbetar inom vården tyckte detta var tråkigt bemötande och gick därifrån ledsen och uppgiven.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>