Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-02-26

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Primärvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	206

Avslutat datum: 2026-01-01 - 2026-01-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2507-05186** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Äldre kvinna uppger att hon fått en nervskada efter fotvårdsbehandling En äldre kvinna framförde genom ett ombud att hon hade fått en nervskada efter en fotvårdsbehandling på en fotvårdsklinik. När hon försökte lyfta detta med verksamhetschefen upplevde hon att hon i stället själv blev anklagad för att ha orsakat sig skadan. Enligt ombudet medförde skadan stort lidande för kvinnan som ramlat och brutit benet som en följd av skadan i foten. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att verksamhetschefen haft ett telefonsamtal med patienten där hen förklarade att nervskadan i foten fanns redan innan fotvårdsbehandlingen påbörjades. Enligt verksamhetschefen framgick det även i remissen från patientens husläkare till fotvården att patienten hade neuropati. Verksamhetschefen beklagade att kommunikationen brustit mellan patienten och kliniken. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V2508-05804

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Kommunikation

Delaktig

Fördröjd upptäckt av vårdskada efter förlossning

En kvinna var på efterkontroll på en barnmorskemottagning sex veckor efter förlossningen. Hon fick besked om att allt var normalt och såg bra ut trots att hon hade smärta och svårigheter att röra sig på ena sidan. Senare visade det sig att hon fått en muskelskada i underlivet som orsakar stort lidande i form av smärta, problem med tarmfunktion och påverkat sexliv.

Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade för brevet och beklagade kvinnans upplevelse. Den ansvariga barnmorskan som kvinnan hade haft under och efter graviditeten hade avslutat sin tjänst, därmed kunde denna inte svara på kvinnans brev. Verksamhetschefen hade läst igenom journalen i syfte att granska och analysera det som hade hänt. Det som framkom var att barnmorskan hade haft telefonkontakt med kvinnan fem dagar efter förlossningen. Där hade hon uppgett besvär med begränsad rörlighet, ont på vänster sida av kroppen samt svårt att amma på vänster sida. Barnmorskan hade hänvisat kvinnan till att kontakta förlossningen för vidare kontroll och bokat tid för efterkontroll. Detta var i enlighet med rutiner och riktlinjer, nämligen att förlossningen ansvarar för vården under de första sju dagarna. Vid efterkontrollen mådde kvinnan bra och hade inga smärtor eller underlivsbesvär enligt journalanteckning. Kvinnan fick en ny tid för insättning av p-stav samt uppföljning av bäckenbotten. Enligt journalanteckningen från det andra återbesöket gjordes gynekologisk undersökning av bristning. Kvinnan hade uppgett "att något buktar" samt vissa besvär vid toalettbesök och avföring. Åtgärder som barnmorskan hade vidtagit var att informera om knipövningar/bäckenbottenträning, eventuellt prova knipkulor samt informerat och hänvisat henne till en fysioterapeut för vidare bedömning och behandling. Dessutom bokades ytterligare ett återbesök en månad senare. Utifrån beskrivningen hade barnmorskan försökt stötta kvinnan efter förlossningen, planerat för efterkontroller, genomfört undersökning och uppföljning. Dessutom hänvisat henne till förlossningskliniken och fysioterapeut för vidare bedömning och behandling. Ärendet skulle lyftas vid personalmöten och en översyn över rutiner kring vården efter förlossningen för efterkontroller skulle genomföras. Det är alltid viktigt att lyssna på patienten och erbjuda hjälp och stöd för behandling. Det är viktigt att gravida ska känna sig trygga och väl omhändertagna under och efter sin graviditet. Verksamhetschefen beklagade än en gång det kvinnan hade upplevt och det lidande hon hade beskrivit i brevet. Verksamhetschefen hoppades att kvinnan skulle få hjälp med sina besvär. Då kvinnan efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2508-05914** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Omvårdnad	Utebliven hemsjukvård En äldre kvinna med lårbensfraktur opererades och förflyttades till en geriatrisk vårdavdelning för rehabilitering. En anhörig framför synpunkter på att hon skrevs ut till hemmet utan att en fungerande vårdplanering hade genomförts. Utskrivningen skedde en röd dag utan att mottagande vårdgivare fanns tillgänglig förrän fem dagar senare. Hjälpmedel som utlovats, exempelvis skydd och blöjor, hade inte levererats, och sängen som levererades hade en madrass som inte gick att använda. Dessutom hade hon fått ett trycksår under vårdtiden som vätskade och var infekterat. I hemmet hade hon värk, mådde mycket illa och kräktes. Hemtjänsten bistod med blöjor och upprepade rengöringar, men när kvinnan inte var kontaktbar dagen efter utskrivningen tillkallades ambulans. Det var tal om att ta henne till akutsjukhus men man beslutade ändå att avvakta. Först efter flera dagar, och utan att trycksåret lagts om, återfördes kvinnan med ambulans till geriatriken där hon fick dropp och omläggning. Efter en vecka fick hon komma till ett korttidsboende innan hemgång. Hjälpmedlen anlände först två veckor efter utskrivningen. Hon har nu legat i två månader. Förfarandet har förlängt hennes rehabilitering, men framförallt har perioden inneburit ett stort lidande för kvinnan och hennes anhöriga som har tappat förtroendet för vården. Hemtjänsten har gjort mycket för kvinnan. Hon har nu hemsjukvård som hon är mycket nöjd med, men med undran varför de inte kopplades in tidigare. Anhörig undrar varför hon inte fick omläggning tidigare och varför inte hennes hjälpmedel fanns på plats. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framgår att patienten skrevs ut från slutenvård på en helgdag, vilket medförde att annan utförare ansvarade för basal hemsjukvård under helgen. Den ordinarie hemsjukvården, som endast verkar under helgfria vardagar, hade inte ansvar för insatser förrän efter helgen. Patienten var inte inskriven i hemsjukvården vid utskrivningen. Måndagen efter helgen genomfördes inskrivning och planering av medicinska behov. Därefter besökte sjuksköterska patienten två gånger per dag fram till nästa helg. Vårdgivaren framhåller att utskrivning under helgdag försvårade planeringen och försenade uppstart av insatser. Det beklagas att hjälpmedel inte levererades förrän två veckor efter utskrivningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06571** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Behandling	Bristande omhändertagande efter utskrivning från sjukvården En äldre kvinna med lårbensfraktur opererades och förflyttades till en geriatrisk vårdavdelning för rehabilitering. En anhörig framför synpunkter på att hon skrevs ut till hemmet utan att en fungerande vårdplanering hade genomförts. Utskrivningen skedde en röd dag utan att mottagande vårdgivare fanns tillgänglig förrän fem dagar senare. Hjälpmedel som utlovats, exempelvis skydd och blöjor, hade inte levererats, och sängen som levererades hade en madrass som inte gick att använda. Dessutom hade hon fått ett trycksår under vårdtiden som vätskade och var infekterat. I hemmet hade hon värk, mådde mycket illa och kräktes. Hemtjänsten bistod med blöjor och upprepade rengöringar, men när kvinnan inte var kontaktbar dagen efter utskrivningen tillkallades ambulans. Det var tal om att ta henne till akutsjukhus men man beslutade ändå att avvakta. Först efter flera dagar, och utan att trycksåret lagts om, återfördes kvinnan med ambulans till geriatriken där hon fick dropp och omläggning. Efter en vecka fick hon komma till ett korttidsboende innan hemgång. Hjälpmedlen anlände först två veckor efter utskrivningen. Hon har nu legat i två månader. Förfarandet har förlängt hennes rehabilitering, men framförallt har perioden inneburit ett stort lidande för kvinnan och hennes anhöriga som har tappat förtroendet för vården. Hemtjänsten har gjort mycket för kvinnan. Hon har nu hemsjukvård som hon är mycket nöjd med, men med undran varför de inte kopplades in tidigare. Anhörig ifrågasätter utskrivningen, planeringen och överrapporteringen från geriatriken. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkommer att såret borde ha bedömts och planering för eventuell omläggning borde ha genomförts vid första besöket i hemsjukvården. Det framgår inte av journalen att detta gjordes, och omläggning skedde först två dagar senare. Vårdgivaren bedömer därmed att journalföringen varit bristfällig och att det var en brist att omläggningen fördröjdes utan att orsak dokumenterades. De uppger att all personal inom hemsjukvården ska känna till att en noggrann kartläggning och planering ska göras vid första besöket. Ärendet kommer att tas upp med berörd personal. Vårdgivaren har nyligen arbetat med att tydliggöra planering och dokumentation i hemsjukvården, vilket delvis bedöms ha åtgärdat problematiken. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06572** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Behandling	Bristande omhändertagande efter utskrivning från sjukvården En äldre kvinna med lårbensfraktur opererades och förflyttades till en geriatrisk vårdavdelning för rehabilitering. En anhörig framför synpunkter på att hon skrevs ut till hemmet utan att en fungerande vårdplanering hade genomförts. Utskrivningen skedde en röd dag utan att mottagande vårdgivare fanns tillgänglig förrän fem dagar senare. Hjälpmedel som utlovats, exempelvis skydd och blöjor, hade inte levererats, och sängen som levererades hade en madrass som inte gick att använda. Dessutom hade hon fått ett trycksår under vårdtiden som vätskade och var infekterat. I hemmet hade hon värk, mådde mycket illa och kräktes. Hemtjänsten bistod med blöjor och upprepade rengöringar, men när kvinnan inte var kontaktbar dagen efter utskrivningen tillkallades ambulans. Det var tal om att ta henne till akutsjukhus men man beslutade ändå att avvakta. Först efter flera dagar, och utan att trycksåret lagts om, återfördes kvinnan med ambulans till geriatriken där hon fick dropp och omläggning. Efter en vecka fick hon komma till ett korttidsboende innan hemgång. Hjälpmedlen anlände först två veckor efter utskrivningen. Hon har nu legat i två månader. Förfarandet har förlängt hennes rehabilitering, men framförallt har perioden inneburit ett stort lidande för kvinnan och hennes anhöriga som har tappat förtroendet för vården. Hemtjänsten har gjort mycket för kvinnan. Hon har nu hemsjukvård som hon är mycket nöjd med, men med undran varför de inte kopplades in tidigare. Anhörig ifrågasätter utskrivningen, planeringen och överrapporteringen från geriatriken. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framgår att en remiss om hemsjukvård inkom från annan vårdgivare med kort framförhållning. Uppdraget avsåg bland annat läkemedelshantering, blodsockerkontroll, insulingivning och injektioner. I konsultationsremissen framgår att patienten skulle ha med sig läkemedel från Geriatriken. Det anges även att patienten eventuellt kan behöva hjälp med såromläggning samma dag. Vårdgivaren uppger att man påtalade att remissen var ofullständig då tider för besök inte angavs. Trots detta påbörjades uppdraget enligt remissens innehåll. Vid ett besök en vecka senare upplevde patienten smärta och uppgav att smärtstillande läkemedel saknades. Personal kontaktade då sjuksköterska som skickade en ny remiss med förfrågan om smärtstillande, eftersom det inte fanns i patientens ordinerade läkemedel. Dagen därpå fördes patienten till sjukhus. De uttrycker avslutningsvis sin omtanke och hoppas att patienten nu mår bättre och har återhämtat sig väl. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06948** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i kommunikation gällande cancerdiagnos En kvinna uppger att hon under ett läkarbesök på en vårdcentral fick höra från läkaren att hon hade cancer i halsen. Kort efter att läkaren lämnat beskedet ska denne ha frågat kvinnan om hon inte skulle börja gråta. Kvinnan beskriver att hon blev chockad och har mått mycket dåligt efter händelsen. En tid senare blev hon uppringd av läkaren, som då ska ha nekat till att ha sagt det som kvinnan uppfattade. Kvinnan vidhåller sin upplevelse och framför att bemötandet orsakat henne stort psykiskt lidande. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där uppger läkaren att hen inte sagt att kvinnan hade cancer, och att det på något sätt skett ett missförstånd i kommunikationen. Det var därför läkaren kontaktade patienten för att klargöra detta. Vårdgivaren beklagar det inträffade och att det uppfattats på detta sätt av patienten. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-07042** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekat recept och felaktig remiss till beroendevård En äldre kvinna bytte vårdcentral till en som låg närmare hennes bostad. På sin tidigare vårdcentral hade hon under flera år fått recept på sömntabletter. Den nya läkaren nekade att förnya receptet. Kvinnan, som har tinnitus och svårt att somna, blev besviken och frågade om hon kanske skulle dricka vin i stället för att kunna somna. I journalen noterades att hon dricker en flaska vin om dagen, och en remiss skickades till en beroendemottagning. Kvinnan uppger att hon endast dricker vin vid enstaka tillfällen och aldrig ensam, men hon gick ändå till det bokade besöket på beroendemottagningen. Där bedömdes att det inte fanns något beroende eller missbruk. Kvinnan har begärt att journaluppgifterna ändras och har återgått till sin tidigare vårdcentral, då hon inte längre har förtroende för den nya läkaren. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det skett ett missförstånd mellan läkare och patient där läkaren uppfattat att patienten riskerade att utveckla ett alkoholberoende. Det framkom senare att patienten hade använt det som argument för att få sömntabletter utskrivet, men det hade missförståtts av läkaren som ett verkligt beroende. Vårdgivaren beklagar händelsen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07356** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Kommunikation Information	Fördröjd diagnos vid bedömning av läkare på vårdcentral En äldre kvinna hade en svullen kroppsdel efter att ha genomgått en infektion. Läkaren på vårdcentralen bedömde svullnaden som sviter efter infektionen. Infektionsprov togs men ingen återkoppling om svar skedde som utlovats av läkaren. När kvinnan själv tog kontakt gjordes en ny bedömning av en annan läkare som genast hänvisade patienten till sjukhusets akutmottagning där hon fick sjukhusvård och behandling. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som drabbade patienten och slutade med att patienten fick sjukhusvård. En redogörelse görs för de bedömningar som gjordes av behandlande läkare som även konsulterade en erfaren läkare, samt det prov som togs. Patienten uppmanades att söka igen vid tillkomst av feber eller försämring av symtomen. Att ställa den diagnos som patienten drabbats av kan vara svår om patienten söker tidigt i förloppet. Vårdgivaren framför att den preliminära bedömningen var felaktig, vilket vårdgivaren ber om ursäkt för. Vårdgivaren kommer att ta med sig detta i sitt fortsatta arbete som handledare till yngre kollegor, och ta sig tid att själv undersöka patienter i utvalda fall. Vårdgivaren beklagar åter att fel diagnos ställdes och tar med sig detta som en lärdom så att detta inte ska hända igen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07876** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Ifrågasätter hänvisning till psykiatrisk vård i stället för remiss En kvinna besökte en läkare på en vårdcentral, men uppger att läkaren endast talade med henne några få minuter innan hon bedömde att patienten behövde söka psykiatrisk vård för att få den behandling hon önskade. Kvinnan undrar därför om vårdcentralen sedan innan fått information genom journal eller annat att patienten behövde psykiatrisk vård. Patienten bad också om att få ett recept på läkemedel förnyat, men detta gjordes aldrig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att personalen som träffade patienten upplevde henne som mycket stressad och upprörd, och att det var svårt att föra ett sammanhängande samtal. Under besöket gjorde två läkare en samlad bedömning utifrån patientens dåvarande mående, vilket var att patienten behövde en omedelbar bedömning på en psykiatrisk akutmottagning där det fanns möjlighet till mer omfattande utredning och stöd. När patienten tackade nej till detta och personalen var fortsatt orolig för patientens mående och säkerhet utfärdade läkare ett vårdintyg enligt gällande lagstiftning. Det beklagades om informationen upplevdes otydlig och att situationen kändes pressande. Avsikten var att förklara lugnt och respektfullt varför vårdinsatsen rekommenderades men vårdgivaren tar till sig av synpunkterna på kommunikationen. Eftersom patientens mående vid besöket gjorde det svårt att genomföra en vanlig medicinsk bedömning kunde läkare inte ta ställning till receptförnyelse vid tillfället. Det beklagades att besöket blev en negativ upplevelse för patienten. Synpunkterna kommer att användas i förbättringsarbete på vårdcentralen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07949** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkare på vårdcentralen har inte hört av sig till multisjuk patient En multisjuk man har försökt kontakta läkaren på vårdcentralen. Denna ringer inte tillbaka till mannen när han bett om återkoppling. Läkaren har inte heller förnyat hans läkemedel. Mannen tycker att läkaren är för virrig och glömsk. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att mannan upplevde att han inte hade fått någon återkoppling. Efter avstämning med ansvariga och i journalerna framkom att önskemål om elrullstol några veckor tidigare. Läkemedelsförändringar hade genomförts vid två tillfällen under året. Mannen hade vid ett telefonsamtal fått information om provsvaren. Ett möte för Samordnad individuell planering (SIP) hade genomförts, planering fanns för uppföljning samt bedömning inför beställning av elrullstol. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08151** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information vid uppföljning En patient fick en medicinsk apparat för att mäta blodsocker på ett sjukhus. Hen remitterades därefter till en vårdcentral för uppföljning. Vid besöket upplevde patienten att sjuksköterskan bemötte hen på ett otrevligt och aggressivt sätt, samt att hen bemöttes illa på grund av sin etniska tillhörighet. Patienten uppgav också att hen inte fick någon information om hur mätaren skulle användas eller om sina blodsockervärden under besöket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att distriktsköterskan i början av besöket förklarade att personalen kan vara med som stöd vid byte av sensor, men att det är viktigt att patienten utför själva bytet för att lära sig hantera sensorn. Det är ett kriterium för att patienter ska få ha en sensor. Patienten applicerade sedan sensorn korrekt medan personalen stod bredvid, och patienten erbjöds därefter komma flera gånger, vilket patienten inte tyckte behövdes. Patienten återkom efter några dagar då hen upplevde att sensorn inte fungerade. Patienten hänvisades då till diabetesmottagningen på sjukhuset då det är den mottagning som ansvarar för behandlingen och ska hjälpa till vid problem med sensorn. Denna information har patienten fått flera gånger. Distriktssköterskan förstår inte varför information och hänvisning till sjukhuset skulle vara rasism. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2507-05303** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ifrågasätter att hemsjukvård har avslutats En äldre patient hade hemsjukvård genom vårdcentralen, denna har avslutats och den närstående ifrågasätter det och undrar hur patienten ska kunna ta sig till vårdcentralen. Ombudet ifrågasatte också att student varit närvarande vid hembesök av sjuksköterska samt att det varit otydligheter kring utprovning av stödstrumpor. Även skötsel av urinkateter samt ordinationen av läkemedel hade stora brister enlig ombudet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som skrev att skälet till den indragna hemsjukvården var dotterns aggressiva och hotfulla beteende mot vårdpersonalen. Vårdgivaren uppgav att hemtjänsten istället körde patienten i rullstol till vårdcentralen. Enligt vårdgivaren startades behandling av vätskeansamling i benen först genom att linda benen och därefter utprovning av stödstrumpor. Vårdgivaren menade att katetern sköttes enligt de riktlinjer som gäller. Vårdgivaren uppgav också att patienten själv ville ta ansvar för sina mediciner och att de sjuksköterskor som tidigare skött medicineringen lämnat över ansvaret till patienten. Ombudet var inte nöjd med svaret gällnade kateterskötseln och uppföljande kontroller av blodtryck. Vårdgivaren redogjorde i ett kompletterande svar för det insatser och spolningar av kateter som gjorts. Man undrade varför patienten eller ombudet inte hörts av till vårdcentralen ifall blodtrycket var alarmerande högt? Vårdgivaren ifrågasatte att ombudet istället vände sig till Patientnämnden med den typen av information. Ombudet har inte hörts av inom angiven tid efter att ha tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2508-06196** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling En man upplever bristande vård och behandling på sin vårdcentral. De läkare som mannen har träffat under den senaste halvårsperioden har inte visat något större engagemang och han har bemötts med nonchalant och attityd. Hans symtom har viftas bort och tagits inte på allvar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06371** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Nekad sjukskrivning En kvinna har framfört behovet av förlängd sjukskrivning hos en läkare vid en vårdcentral som nekat detta och bedömt att en förlängd sjukskrivning inte främjar patientens hälsa. Patienten håller inte med detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamhetschef läst igenom befintliga journalanteckningar och tagit upp synpunkterna med den ansvarige läkaren som kände sig främmande till vissa punkter gällande missförstånd, ifrågasättande och att han skulle ha misstrott patienten. Chef hänvisar till ett svarsbrev som läkare skickat gällande second opinion och F-intyg. Efter genomgång av journal bedömde verksamhetschef att patienten fått läkarbedömning enligt beprövad medicinsk erfarenhet, vilket även gällde frågan om sjukskrivning. Vårdgivaren beklagade att kvinna upplevt besvär vid kontakten med vårdcentralen och man önskar henne lycka till med sin nya husläkare och hon välkomnas att kontakta verksamhetschef om det finns fler frågor eller funderingar. Patienten har tagit del av yttrandet och framfört att hon inte var nöjd då vårdgivaren inte svarat på hennes frågor. Hon har hänvisats att kontakta verksamhetschef. Synpunkterna bifogas till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2511-08785** Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare skrev intyg i annan vårdgivares system och uppgav att dement kvinna var beslutsför Anhörig uppger att läkare kopplad till demensboende har gått in i annan vårdgivares journalsystem och skrivit intyg gällande kvinnas beslutsförmåga och intellektuella status. Enligt ombudet är patienten dement och inte alls beslutsför. Intygen beställdes av två av patientens barn och de ligger i konflikt med anmälaren. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att intyget skrevs på fel mall men att läkaren inte gått in i någon annans journalsystem för att skriva intyget. Vårdgivaren uppgav att läkaren, på ena dotterns begäran, undersökte patienten för att skriva ett intyg för godmanskap. Enligt vårdgivaren hade patienten en tidigare ospecifik demensdiagnos i mild form. Läkaren bedömde att patienten hade en kvarstående beslutsförmåga och att hon kunde fatta beslut utifrån person och situation. En annan dotter, som inte tyckte att läkarens bedömning överensstämde med närståendes tillstånd kontaktade läkaren som makulerade intyget. Läkaren informerade överförmyndarnämnden eftersom han uppfattat att dottern sagt att det rådde oegentligheter gällande ekonomin. Läkaren informerade därefter dottern om myndighetens råd att kontakta polisen om man misstänker oegentligheter. Efter samtal med läkarens närmaste chef fattas beslut om att en ny utredning ska påbörjas, vilket också sker. Läkaren skickade remiss för minnesutredning men den avslogs eftersom diagnos redan fanns. Ombudet ska fundera över att göra anmälan till IVO. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2512-09333** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på kommunikation och medicinering En kvinna anser att hon inte har blivit lyssnad av en otrevlig läkare vid en vårdcentral. Läkaren har förskrivit felaktigt läkemedel och inte läst om hennes tidigare medicinering samt räknat fel på antal tabletter. Åtgärd: Förvaltningen har diskuterat ärendet med patienten och kommer överens att hon inom två veckor inkommer med sina synpunkter. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon **Primärvård** **V2601-00113** Kommunikation Information	Sökt för åderbråck, fick erbjudande om operation till egen kostnad En man hade besvärande åderbråck. Läkare på vårdcentralen skickade en remiss för vidare bedömning. Specialistläkare gjorde en undersökning och menade att mannen behövde opereras, men fick veta att det skulle kosta många tusen kronor. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00115** Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentralen ringer inte upp En patient med suicidala tankar har försökt nå sin husläkare för medicinsk bedömning. Hon har fått besked om att husläkaren är fullbokad under dagen men meddelad att patienten vill bli uppringd. Patienten är dock angelägen och har liten förståelse för att hon inte blir uppringd. Patienten bor på ett LSS-boende. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdgivaren på patientens önskan och förmedlade angelägenheten.
Telefon **Primärvård** **V2601-00185** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Läkare ser inte helheten i multisjuk patients besvär En multisjuk patient var drabbad av ett hormonellt tillstånd med påverkan på kroppen och flera symtom. Enligt ombudet försämrades patientens tillstånd i väntan på att viss undersökning ska göras. Vårdcentralen har skrivit remiss till specialistmottagning där patienten har varit. Men det är vårdcentralen som har det övergripande ansvaret, där det enligt ombudet finns vissa brister i att se helheten i patientens situation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00191** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Brister i bedömning, upplevt sig ej tagen på allvar och försämrat tillstånd En kvinna skadade och klämde sin hand på sitt arbete för ett år sedan. Efter några dagar uppsökte hon vårdcentralen och fick träffa en sjuksköterska som rådgjorde med en läkare. Det bedömdes att patienten kunde återgå till arbete och inte behövde skickas på röntgenundersökning. Då hon inte kunde använda handen med klämskadan använde hon sin andra hand, vilket ledde till överbelastning. Efter det följde flera olika besök hos olika läkare. Kvinnan blev inte heltidssjukskriven initialt och hennes smärta togs inte på allvar. Hon lider fortfarande av smärta och funktionspåverkan och kan inte arbeta heltid. Patienten menar att om skadan hade handlagts adekvat från början hade det inte behövt bli ett så långdraget förlopp. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har också lämnats om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2601-00237** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Anser att vårdcentralen bokar onödiga läkarbesök för att få mer ersättning En äldre patient skulle göra en årlig hälsokontroll på vårdcentralen och visste redan vilka prover som behöver tas. Istället för ett läkarbesök där proverna kan tas innan bokas två läkarbesök där det under det första läkarbesöket beställs prover och i det andra läkarbesöket diskuteras provsvaren. Mannen anser att vårdcentralen bokar onödiga besökstider för att få ut mer ersättning för dessa från regionen. Vårdcentralen brister också i telefontillgänglighet genom att det är svårigheter att ens komma fram till växeln och när personalen lovar att ringa tillbaka görs inte detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2601-00242** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig utredning av magbesvär En man sökte vård på en vårdcentral för magbesvär. Han träffade en läkare men uppger att den utredning som gjorts varit bristfällig och att det dröjt lång tid innan han fått återkoppling. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00268** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevelse av bristande handläggning, missad cancer En patient sökte vårdcentralen för hudförändringar på huvudet och remitterades till hudläkare, där en hudcancer opererades bort. Senare sökte patienten åter vårdcentralen för långvarig smärta och besvär från bihålor och öron. Patienten och den närstående upplevde att de inte blev lyssnade på och att begäran om remiss till öron-, näs- och halsmottagning avslogs. Först senare, via en annan vårdgivare, konstaterades en tumör. Den närstående ställde sig frågande till hur patientens besvär hade handlagts. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00270** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig injicering av läkemedel En kvinna besökte en vårdcentral för att få en läkemedelsinjektion. Hon uppger att sjuksköterskan utförde injektionen bristfälligt vilket lett till att hon flera månader senare har kvarstående besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2601-00343** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	En vårdcentral gav fel läkemedel till kvinna i tre år och följde inte upp hjärnskakning En kvinna föll och fick hjärnskakning med huvudvärk och illamående som följd. Kvinnan önskade få följas upp kontinuerligt men blev ibland bara hänvisad till akutmottagning. Kvinnan ansåg inte att akutmottagning var rätt vårdnivå. Kvinnan fick ingen remiss till rehabilitering trots att hon bad om det. Huvudvärken var så svår att hon knappt stod ut. Utöver huvudvärken var kvinnan drabbad av benskörhet som inte medicinerats korrekt av primärvården. Det gick så långt att hon behövde få en tillfällig behandling initierad via specialistklinik innan ansvaret skulle återtas av primärvården. Kvinnan fick under en tid ge särskilda sprutor till sig själv innan ordinarie behandling mot benskörhet kunde påbörjas. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2601-00380** Administrativ hantering Brister i hantering	En man kom lite före sitt bokade besök men fick veta att hans tid redan passerat En man kom tio minuter före sitt bokade besök men fick veta att hans tid redan hade passerat. Han kontaktade då 1177 för att få fram den tid han sett där för att kunna visa personalen. Men eftersom tiden hade passerat gick det inte att se tiden. Han undrade vem som hade tidigarelagt besöket. Personalen sa att de inte hade ändrat. Mannen upplevde inte ett bra bemötande och ansåg att personalen ställde irrelevanta frågor om hans person. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2601-00385** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Klagomål gällande bristande utrustning En man besökte en vårdcentral för provtagning. Vid ett tidigare tillfälle hade han fått ett stort blåmärke på armen, vilket han menar berodde på att provtagningsstolarna inte kunde justeras i höjd, vilket försvårade provtagningen för personalen. När han vid det senare besöket frågade om stolen kunde höjas fick han besked om att det inte var möjligt. Han uppmanades att kontakta verksamhetschefen, men lyckades inte nå denne per telefon utan hänvisades till att skicka in sitt klagomål skriftligen. Mannen har dyslexi och ville framföra sitt klagomål muntligen, men uppger att detta inte tilläts. Han vände sig därefter till patientnämnden för att framföra sina synpunkter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00392** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Har tappat förtroendet för sin vårdcentral En patient har varit listad på samma vårdcentral i flera decennier. Läkaren är inte längre är lika förstående för den smärtproblematik patienten har och har därför slutat skriva ut de läkemedel hen haft under flera års tid. Vid ett tillfälle bad patienten läkaren ta odling på en hudinfektion, men det vägrade läkaren göra. Istället var det en sjuksköterska som gjorde det. Läkaren hade sedan inte sett odlingssvaret som visade växt av bakterier, detta uppmärksammades av en annan läkare på en annan vårdinrättning. Patienten har tappat förtroendet för vårdcentralen och listat om sig på en annan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2601-00395** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Nekad journaluppgifter och behandling En man framför att en vårdcentral utifrån en förvaltares uppmaning vägrat ge vård och behandling till en patient som dessutom nekats att få ta del av sina journaluppgifter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00400** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristfällig information kring läkemedel En kvinna uppger att en läkare som konsulterat en annan vårdgivare inför läkemedelsförskrivning ger bristfällig information och uppföljning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00423** Vård och behandling Diagnos	Fick felaktig diagnos En kvinna diagnosticerade för ett antal år sedan med en diagnos som det nu framkommit att hon inte har. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2601-00426** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Brister i bedömning, utebliven adekvat åtgärd av avvikande provsvar och fördröjd behandling En person led av svår huvudvärk och sömnsvårigheter. På vårdcentralen diagnostiserades patienten med migrän och sattes in på ett potent läkemedel som inte är ett förstahandspreparat för diagnosen. Hen mådde mycket dåligt av medicineringen och behövde pausa sina studier under flera månader. Personen led av svåra besvär under ett år och upplevde sig inte lyssnad på eller bra bemött av läkaren på vårdcentralen. Patienten bytte vårdcentral och det visade sig då att ett provsvar, järnvärdet, var mycket lågt och den förmodade orsaken till besvären. Behandling har nu satts in men personen är orolig över hur den försenade läkemedelsbehandlingen kan ha påverkat kroppen på lång sikt. Redan vid den första vårdcentralen var provet avvikande men inga adekvata åtgärder vidtogs. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har också lämnats om patientförsäkringen (Löf) och om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2601-00458** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Orolig över biverkningar av läkemedel En kvinna är orolig över de biverkningar som ett visst läkemedel har gett henne. I telefonsamtal med förvaltningen beskrev hon att läkemedlet förvärrat hennes symtom och livskvalitet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Hänvisas att kontakta sin vårdcentral för att diskutera biverkningarna med hälso- och sjukvårdspersonalen där.
Telefon **Primärvård** **V2601-00463** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Patient ifrågasätter husläkares erbjudande om privat vård En man besökte en vårdcentral för att visa upp ett födelsemärke. Läkaren gjorde bedömningen att förändringen var godartad och informerade om att det därför inte var medicinskt motiverat att ta bort födelsemärket inom den offentligt finansierade vården. Patienten informerades om möjligheten att vända sig till en privat hudmottagning för borttagning vilket skulle kosta mannen flera tusen kronor. Läkaren erbjöd samtidigt att genomföra ingreppet på plats för en kostnad av 1000 kronor. Mannen ställer sig frågande till om det är förenligt med regler att en husläkare, verksam inom den offentliga vården, samtidigt erbjuder privat vård på samma mottagning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00465** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkare på vårdcentralen ville inte skriva sjukintyg eller recept på smärtstillande läkemedel En man hade varit med om en svår olycka och behövde skicka intyg till Försäkringskassan för att få ersättning. Läkaren på vårdcentralen hävdade att det inte var han som skulle göra det. Läkaren ville inte skriva recept för de smärtstillande läkemedlen som patienten behövde. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00513** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Lång väntetid för kort besök och otrevlig personal En man hade synpunkter på att det var två månaders väntetid för besök på vårdcentralen när han kontaktade denna. Efter att ha väntat så länge blev besöket hos läkaren bara några minuter kort. Patienten menar också att personalen varit otrevlig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2601-00517** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vårdcentral En patient framförde synpunkter på en vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00518** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Dåligt bemötande i telefon av sjuksköterska En patient beskrev otrevligt och ohjälpsamt bemötande av sjuksköterska vid telefonkontakt gällande receptförskrivning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00527** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i samordning vid vårdcentral samt upplevt fel behandling En patient upplevde brister i vård och behandling samt saknade samordnad vård. Patienten ansåg även att det var bristande journalföring då ett besök inte fanns noterat i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00543** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Fick ej rätt hjälp på vårdcentralen En patient upplever inte att hen fick den hjälp som efterfrågades vid vårdcentralen. Patienten önskade samtalskontakt och fick träffa en psykolog. Istället för att diskutera aktuell situation och aktuellt hälsotillstånd tog psykologen upp tidigare ställda och nu avskrivna psykiatriska diagnoser. Dessa har skrivits in i journalen som om de vore pågående. Patienten blev även övertalad till remiss till psykiatrisk mottagning trots att det inte var vad hen ville. Symtomen omtolkades till psykologiska besvär trots att somatiska diagnoser fanns. Patienten har ME/CFS och har av tidigare vårdgivare fått B12-injektioner med gott resultat på neurologiska symtom. Ändå nekar husläkaren fortsatt ordination på grund av avsaknad av evidens. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00557** Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och behandling En kvinna har haft problem med käkarna och vid flera tillfällen varit hos tandläkare för att undersökning. Hos en specialisttandläkare konstaterades det sedan att käkproblemen berodde på för högt blodtryck och läkaren på vårdcentralen ska nu ändra läkemedelsbehandlingen. Ombudet undrar varför inte detta har uppmärksammats tidigare på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2601-00558** Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning av knäskada En man skadade sitt knä för flera år sedan och hade därefter återkommande besvär, för vilka han sökte vård på sin vårdcentral. Först senare rekommenderades vidare utredning av knät, bland annat med magnetkameraundersökning, men undersökningen nekades då besvären bedömdes som förslitning. Efter en ny knäskada genomfördes magnetkameraundersökning och röntgen. Dessa visade ingen förslitning, men en äldre skada som inte hade läkt och som inte längre gick att operera. En närstående ställde sig frågande till den bristfälliga uppföljningen av knäskadan och varför magnetkameraundersökning tidigare hade nekats. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling och fullmakt krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2601-00561** Administrativ hantering Brister i hantering	Intyg för rullstolsburen skrevs inte - trots flera påminnelser En rullstolsburen kvinna som levt med smärtproblematik i hela sitt vuxna liv, hade under en längre tid bett om ett läkarutlåtande som beskrev hennes funktionsnedsättning. Intyget behövdes för en ansökan om assistans. Trots upprepade påminnelser valde läkaren att inte skriva intyget och angav vid flera tillfällen olika skäl till detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00605** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter läkemedelsbehandling och lång väntan på besökstid En patient med känd magproblematik förskrevs en mycket hög dos av ett läkemedel mot annan sjukdom, på apoteket reagerade man på dosen och kallade den vansinne. Patienten drabbades av svåra smärtor av medicinen och sökte akut vård men hänvisades åter till vårdcentralen. Patienten har dock informerats om att väntetid för läkarbesök är cirka fem veckor och menar att det inte är möjligt med tanke på problematiken. Patienten har också synpunkter på mycket dåligt bemötande från personalen när detta framförts. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00609** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades sjukskrivning En patient sökte vård på en vårdcentral men uppger att hen nekats sjukskrivning trots att måendet är så dåligt att hen inte kan arbeta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00613** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Står märklig text i patients journal En patient upplevde att den text som stod i journalen under diagnos var märklig. Patienten fick förklaring att det gällde för att få ersättning från regionen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00638** Administrativ hantering Intyg	Vårdcentral nekade att sjukskriva patienten som plastikopererats utomlands En kvinna som genomgått plastikoperation utomlands vill bli sjukskriven eftersom hennes arbete är tungt. Enligt patienten vill inte vårdcentralen sjukskriva utan hänvisar till digital vårdgivare eller privat klinik som skriver intyg. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2601-00649** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Kvinna uppger att sköteska på vårdcentral ger kränkande och nedvärderande bemötande En kvinna ville boka tid på vårdcentral på grund av hon sedan fyra månader haft en 1 cm stor hård bula långt bak på tungan. Patienten sade också till sjuksköterskan som ansvarade för bokningar att hon gärna ville ta blodprover eftersom hon kände sig så trött och kraftlös. Enligt patienten hade sjuksköterskan ett nedlåtande sätt och kallade patienten för "lilla gumman" och "lilla du". Sköterskan kunde inte lova några blodprover och när patienten sade att det hade gått bra tidigare så svarade sköterskan att patienten "kanske skulle ta och öppna en egen vårdcentral, det vore nog bra för dig". Patienten kände sig kränkt och förminskad. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2510-07183** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Nekad sjukskrivning vid fotsmärta En man sökte vård för smärta i fötterna. Läkaren informerade honom om att besvären riskerade att förvärras, särskilt vid långa arbetspass utan möjlighet till avlastning. Trots detta nekades mannen sjukskrivning, vilket han ställde sig frågande till då hans arbete innebar många timmar av stående. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten undersöktes av läkare som bedömde att besvären berodde på plattfothet utan tecken på skada eller annan sjukdom och att röntgen visade normala fynd. Den medicinska bedömningen visade inte nedsatt arbetsförmåga som motiverade sjukskrivning och därför utfärdades inget sjukintyg. Vårdgivaren beklagade att informationen inte upplevdes som tillräckligt tydlig och uppgav att verksamheten tar med sig patientens synpunkter i sitt förbättringsarbete, bland annat genom att bli tydligare i informationen om skillnaden mellan olika typer av intyg och om alternativa vägar till stöd. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2510-07490** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren missbedömde behov av ambulanstransport Patienten besökte vårdcentral med anledning av andningssvårigheter. Läkaren rekommenderade patienten att uppsöka akutmottagning vid akutsjukhus, läkaren bedömde dock att det inte fanns behov av ambulanstransport. En närstående till patienten skjutsade patienten till akutsjukhuset med bil. Under bilfärden förvärrades patientens tillstånd, senare inträdde ett hjärtstopp. Det uppstod syrebrist i patientens hjärna vilket orsakade allvarlig hjärnskada. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren erbjöd patienten och hans närstående att ordna transport till akutsjukhus men att detta avböjdes. I svaret framförde vårdgivaren att vårdgivaren kunde ha varit tydligare med sitt erbjudande. Läkarna vid vårdcentralen har diskuterat detta ärende för att dra lärdom av det. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2510-08030** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Behandling	Nekad kirurgisk behandling efter ändrad diagnos En man med komplex samsjuklighet nekades kirurgisk borttagning av fettvävnad på underkroppen efter att den kliniska diagnosen lymfödem ändrats till lipödem. Mannen menar att ändringen av diagnos skett utan tillräcklig klinisk undersökning. Han önskar att vårdgivaren gör en ny medicinsk bedömning. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret från vårdgivaren framgår att fettsugning vid lymfödem alltid föregås av en bedömning där det krävs att patienten har ett kraftigt lymfödem som omvandlats till fettvävnad och som påverkar funktion och aktivitetsförmåga. Det rör sig om en omfattande kirurgisk åtgärd som alltid kräver livslång kompression dygnet runt efter ingreppet. Vårdgivaren har bedömt att patienten inte uppfyller kriterierna för diagnosen lipödem då vävnaden svarat bra på kompression, något som inte sker vid lymfödem. Enligt vårdgivaren erbjuds fettsugning vid lipödem aldrig inom den offentligt finansierade vården utan får i sådana fall bekostas privat. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2512-09475** Övrigt Övrigt	Fallolycka på sjukhusavdelning Patienten halkade på det våta badrumsgolvet vid en avdelning vid ett sjukhus. Patienten blev så pass skadad att han fick transporteras till sjukhus. Patienten kom att lida av långvarig smärta på grund av kotkompression i ryggen. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten, gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess. Vidare informerades patienten om nödvändigheten av underskriven skrivelse för att förvaltningen ska inhämta yttrande av vårdgivaren. Patienten inkom inte med underskriven skrivelse under angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2508-06165** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Bristande information om biverkningar vid kortisonbehandling En man i åttioårsåldern var missnöjd med informationen han fått i samband med att han sattes in på en långvarig kortisonbehandling i samband med att han drabbats av muskelreumatism. Efter några veckors behandling fick han ont i axlarna och svårt att röra på armarna. Han upplevde att läkaren avfärdade att besvären kunde ha samband med kortisonet och gav besked om att han kunde fortsätta träna. Senare visade det sig att han hade skador i senor i båda axlarna och han fick besked om att besvären kunde bli bestående. Mannen ansåg att vården borde ha informerat tydligare om riskerna med kortisonbehandling kopplat till träning och menar att orsaken till skadorna i senorna var att han tränat för hårt under pågående läkemedelsbehandling. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att kortison i högre doser kan påverka muskelmassan genom ökad nedbrytning och öka risken för muskelbristningar, samt försvagning av senor och ledband. För att minska denna risk rekommenderas fysisk träning, för att bibehålla muskelstyrka och rörlighet. Vårdgivaren avråder därför inte från träning när kortisonbehandling sätts in och menar att skadorna som patienten hade troligen inte gick att koppla till kortisonbehandlingen. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2509-06560** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande utredning och behandling och felaktigheter i journalen En kvinna drabbades plötsligt av dånande ljud i ett öra och därefter av yrsel och illamående, obalans och styvhet i nacken. Hon uppsökte vårdcentral och senare såväl närakut som specialistmottagning. Flera månader senare har patienten fortsatt stora besvär och hon har synpunkter på att hon inte fått någon ordentlig utredning och behandling från varken vårdcentralen eller specialistmottagningen. Patienten menar att hon exempelvis har tagit upp borrelia på vårdcentralen som tänkbar förklaring men inte fått gehör för det och att det finns felaktigheter i journalen. Patienten menar att hon är förtvivlad över det som drabbat henne och ställt hennes liv på ända och tycker att sjukvården vänt henne ryggen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga att patienten känt oro, smärta och påfrestning på grund av besvären i örat och den beskrivna balansstörningen. Den förstod att situationen varit mycket påfrestande och att det påverkat både sömn, vardag och livskvalitet. Vårdgivaren beskrev att den hade haft flera vårdkontakter med patienten, både fysiska besök och flera skriftliga kontakter via chatt och att det förstås var beklagligt att första kontakten med öron- näsa- halsspecialisten dröjde. Vårdgivaren hade även bokat flera återbesök till mottagningen som patienten valt att avboka. Ansvarig hos vårdgivaren hade personligen haft telefonkontakt och gått igenom vårdförlopp utifrån journalanteckningar och patientens beskrivning och försökt bistå med information och vägledning vidare. Vårdgivaren menade att det är viktigt att varje patient känner sig lyssnad på, även när den medicinska bedömningen leder till ett annat beslut än patientens önskemål. Vårdgivaren hade vidtagit en rad åtgärder till följd av patientens synpunkter. Bland annat skulle den påminna läkarna om vikten av att noggrant dokumentera patientens beskrivning av symptom, tydliggöra rutiner kring provtagning och information och förtydliga informationen till patienter när väntetiden till specialistvård är längre än vårdgarantin. Som ett led i kvalitetsarbetet hade en intern fortbildning genomförts i läkargruppen kring utredning och handläggning av tinnitus, neuroborrelios och relaterade tillstånd. Syftet var att säkerställa gemensam kunskapsnivå, reflektion och lärande i organisationen. Verksamhetschefen hade vidare framfört till inblandad personal att patienten önskade korrigeringar av deras journalhandlingar. En läkartid hade reserverats för patienten en specifik dag vid önskad vårdcentral, syftet var att patienten skulle få en ny medicinsk bedömning och att de skulle kunna komma vidare i patientens utredning på ett sätt som kändes tryggt för henne. Patienten har efter att ha tagit del av svaren framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Patienten menar bland annat att då hon inte fått någon hjälp för sina svåra plågor själv hade tvingats läsa på om sina symptom för att försöka finna en bot samt sätta sig in i sjukvårdens lagstiftning och riktlinjer. Det hade varit mycket svårt att kommunicera med vårdpersonal och att gång på gång tvingas redovisa sina besvär och vad som föregick dem, vilket upprepade gånger hade missförståtts. Personal hade antecknat rena felaktigheter i journalen. Patienten menade att vårdcentralens och specialistmottagningens dåliga bemötande och passivitet hade inneburit stor stress och oro och att okunnigheten på området var alarmerande. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2510-07441** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Utebliven undersökning och läkarintyg ledde till uppsägning från arbetet En man hade under en längre period kontakt med flera läkare och annan sjukvårdspersonal utan att få en grundlig undersökning eller det efterfrågade läkarintyget. Trots återkommande vårdkontakter upplevde mannen att han blev hänvisad mellan olika vårdenheter utan att ansvar togs för att utreda hälsotillståndet. Avsaknaden av läkarintyg ledde till att han blev uppsagd från sitt arbete, då han inte kunde styrka sin arbetsförmåga. Mannen uttrycker frustration över att ha stått utan nödvändig vård och stöd i en allvarlig situation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar. Det framgår att läkaren och patienten gjort olika bedömningar av arbetsförmågan. Läkaren har ett självständigt ansvar att göra en medicinsk bedömning utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet, även om den inte överensstämmer med patientens egen upplevelse. I patientens journal framgår det att det medicinska tillståndet och arbetsförmågan inte varit förbättrad under perioden som saknar intyg därför utfärdade läkaren ett retroaktivt intyg som de skickat till Försäkringskassan. Nämnd läkare jobbar inte kvar hos vårdgivaren. Patienten har tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter på felaktig diagnos ställd av läkaren. Patienten framför i samtal med förvaltningen att hen haft personlig kontakt med sin nya läkare och är nöjd med bemötandet där läkaren gått med på att ta bort felaktig diagnos och justera i journalen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2510-07653** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Nekades bedömning och sjukskrivning En man försökte att få en läkartid till en vårdcentral för en bedömning av medicinering och sjukskrivning. Mannen fick vänta flera veckor innan han fick beskedet om att de inte kunde hjälpa honom med sjukskrivning och han blev hänvisad till en psykiatrisk mottagning för att få hjälp där. Den psykiatriska mottagning hänvisade tillbaka mannen till vårdcentralen då de inte kunde hjälpa honom. Mannen bollas emellan två mottagningar och detta har resulterat i att han står utan ersättning från Försäkringskassan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivarens bedömning var att det inte fanns något underlag för en sjukskrivning mot arbetslöshet. Att sjukskriva är en läkares bedömning, vilken bedömer arbetsförmåga och funktionsnedsättning, i paritet med den sysselsättning man har, i patientens fall att söka arbete. Som patient har man också ett ansvar att komma till dessa bedömningar. Patienten har uteblivit från många inbokade besök som erbjudits. När patienten har kommit har flera läkare i samråd konstaterat att underlag för sjukskrivning saknats. Vårdgivaren kan således inte se att patienten fått någon felaktig bedömning, eller att några formella fel begåtts. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2510-07672** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning av ryggbesvär En kvinna hade synpunkter på bristande vård och utredning av smärtbesvär i ryggen hos en vårdcentral. Hon undrar varför hon inte fick korrekt smärtutredning för flera år sedan. Hon ställer sig också frågandes till varför ingen berättar vad hennes sjukdom innebär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de tycker det var tråkigt att patienten inte upplevt att hen fått bra hjälp och förklaringar till sina besvär från dem. De ser i journalen att patienten hörde av sig dit och pratade med sköterska för akut ländryggvärk. Senare träffade patienten läkare som hjälpte med sjukskrivning och smärtlindring, och lite senare var första besöket hos sjukgymnasten. Någon månad senare träffade patienten läkaren igen som beställde en röntgenundersökning. Undersökningen visade på facettledsartros. Enligt journalen har både läkare och sjukgymnast pratat med patienten om svaret. Två månader senare ca skickades en remiss till smärtklinik specialiserade på ryggar. Magnetkameraundersökning görs som regel endast vid nervpåverkan, och då för att se om det är något som kan åtgärdas ryggkirurgiskt. Det verkar inte vara fallet för patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2510-07959** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Försening av korrekt undersökning försenade korrekt cancerdiagnos och behandling Närstående till avliden patient framförde synpunkter på att försening av korrekt undersökning av läkare vid vårdcentralen försenade korrekt cancerdiagnos och behandling. Patienten hade vid flera tillfällen haft läkarkontakt vid vårdcentralen med anledning av ett flertal plågsamma symptom, bland annat smärtor. Efter en tid blev hon grundligare undersökt efter remittering. Då fastställdes cancerdiagnosen, mindre än en månad innan patienten avled. Närstående framförde synpunkter på försenat fastställande av korrekt diagnos och smärtlindring, smärtorna plågade patienten under hela processen. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Enligt svaret har patienten blivit korrekt omhändertagen. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2510-08003** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Synpunkter på bemötande vid telefonsamtal En kvinna blev uppringd av en läkare från sin vårdcentral. Läkaren hade tidigare varit hennes husläkare, men kvinnan hade begärt att få byta då hon upplevde bemötandet från läkaren som otrevligt. Läkaren uppgav i samtalet att hon ville tala om kvinnans diabetes, men kvinnan blev så upprörd att hon avslutade samtalet. Hon beskrev att händelsen väckt oro och förvirring samt att bemötandet återigen upplevdes som otrevligt. Kvinnan önskade en förklaring till varför hon kontaktades av denna läkare i stället för sin nuvarande husläkare. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de vill hjälpa patienten att boka in en tid med en annan läkare och ber att patienten kontaktar dem för att boka en tid. Vårdgivaren påpekar att det är viktigt att patienten ska känna sig trygg och väl omhändertagen. Synpunkterna kommer tas upp med berörd personal för att säkerställa att det inte uppstår liknande situationer i framtiden. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2511-08149** Administrativ hantering Intyg	Missnöje med uteblivet läkarintyg och påverkan på försörjning En man hade vid upprepade tillfällen efterfrågat ett läkarintyg utan att få något, vilket påverkat hans möjlighet att försörja sig och ledde till psykisk påfrestning. Mannen uttrycker stark kritik mot läkarens oförmåga att tillhandahålla korrekta och aktuella intyg i tid, särskilt med tanke på Försäkringskassans krav. Mannen önskar att läkaren informeras om hur viktigt det är med snabb och korrekt hantering av intyg, samt att vårdcentralen utvecklar ett bättre systemstöd för läkare i ärenden som rör Försäkringskassan för att förhindra att liknande situationer uppstår för andra patienter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de är ledsna över alla turer som varit i patientens fall. I grunden handlar det om vårdens oförmåga att erbjuda en fast läkarkontakt över tid hos oss dem. Det är ett komplext problem men de gör deras bästa för att förbättra sig. I patientens specifika fall handlar det om flera olyckliga omständigheter som gjort att hanteringen av ärendet dragit ut på tiden. Självklart återkopplar de patientens upplevelse till läkaren. Angående stöd internt till läkare för ärenden som rör Försäkringskassan så är det en rimlig åsikt. De har på ett försäkringsmedicinskt team och en läkare med särskilt uppdrag inom försäkringsmedicin, som har särskild kunskap på området. Det teamet och den läkaren kan alla vända sig till vid frågor. Det gäller nog att öka användningen av det teamet så att kompetensen når alla. Där tror vårdgivaren att tidspressen som finns inom primärvård är den största boven. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2511-08693** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter försämrad hantering kring receptförskrivning En äldre man upplevde en stor försämring rörande receptförskrivning vid sin vårdcentral. Tidigare fick patienten recept utskrivet som täckte hans behov för lång tid, kanske ett år. Nu får han bara utskrivet recept för en månad i taget. Patienten menar att detta innebär att han måste komma ihåg att be om förnyelse i god tid innan medicinen tar slut, vilket han ofta glömmer. Dessutom måste han ta sig till ett apotek minst en gång i månaden, om han har flera recept som är utskrivna vid olika tillfällen måste han ta sig till apoteket två till tre gånger i månaden. Patienten frågar sig om försämringen beror på att läkarna får ersättning varje gång de förnyar ett recept. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2410-06896** Övrigt Övrigt	Samlingsärende
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-07071** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på bristfällig behandling och utredning En äldre man, med bland annat cancerdiagnos, hade synpunkter på att vårdcentralen brustit rörande behandling av hans sjukdomar och utredning av dessa. Han har också synpunkter på att han förvägrats receptförnyelse av ett läkemedel. Patienten har bland annat drabbats av kraftig bröstsmärta, som krävs ambulansfärd till akutsjukhus vid flera tillfällen, samt kväljande slem, sura uppstötningar och hosta. Han menar att vårdcentralen missat att han haft vissa förhöjda värden och biverkningar av en medicin. Patienten anser att vårdcentralen inte tagit tillräckligt med prover eller remitterat till röntgenundersökningar av ekonomiska skäl och han har därför fått bekosta provtagning privat. Han menar att vårdcentralens undermåliga sjukvård utsatt honom för risker, fördröjt behandling och han anser sig berättigad till ekonomisk kompensation. Patienten ifrågasätter läkarnas legitimationer. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bemötte patientens klagomål, den menade bland annat att kraftig bröstsmärta vid misstanke om kärlkramp ska utredas skyndsamt via akutmottagning och inte vårdcentralen. Någon hjärtsjukdom hade inte bekräftats vid bedömning via hjärtakuten. Vårdgivaren menade att flera av patientens påståenden inte var korrekta. Vårdgivaren hade tidigare meddelat patienten, både i tal och skrift, att det är medicinska frågeställningar och rekommendationer som ligger till grund för vilka prover eller undersökningar beställs. Vårdgivaren tar inte hänsyn till vad prover eller undersökningar kostar inför beslut om medicinska åtgärder. Antal prover har ingen relevans, det är frågeställning och misstanke om specifik sjukdom som avgör vilka prover som tas. Vårdgivaren hade inte gett någon rekommendation till patienten att ta prover på egen bekostnad. Patienten hade i tidigare korrespondens med vårdgivaren hänvisats till Löf, regionernas försäkringsbolag, för prövning av sitt ärende. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren för kännedom. Patienten vidhåller bland annat att vårdgivaren under ett och ett halvt års tid inte diagnostiserat, behandlat eller avhjälpt någon av de fyra sjukdomar som han sökt vård för. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07178** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och nekad sjukskrivning En kvinna med långvarig knäsmärta och psykisk ohälsa, som tidigare varit sjukskriven i olika omfattning, kontaktade en vårdcentral eftersom smärtan påverkade hennes psykiska mående. Hon upplevde att läkaren hade ett otrevligt bemötande. Läkaren uppgav att ett prov behövde tas innan fortsatt sjukskrivning kunde bli aktuell, men kvinnan ville avvakta med provtagningen på grund av sitt psykiska tillstånd. När hon inte ville genomföra provet nekades hon fortsatt sjukskrivning, vilket gjorde henne mycket ledsen och kränkt. Kvinnan uppgav även att hon tidigare hade önskat en remiss till psykiatriker men fått avslag och i stället hänvisats till vårdcentralens psykolog, något hon ställde sig frågande till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamheten betonar vikten av ett respektfullt, empatiskt och professionellt bemötande och att frågor om bemötande och etik regelbundet diskuteras i personalgruppen. Vårdgivaren beskrev vidare att bedömning av behov av fortsatt sjukskrivning utgår från en gemensamt upprättad plan som ska följas och dokumenteras, då detta är avgörande för att kunna motivera sjukskrivning gentemot Försäkringskassan. I svaret redogjordes även för hur den psykiatriska vården är organiserad i första linjens psykiatri och specialistpsykiatri samt hur bedömning för eventuell remiss sker. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08333** Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp från hemsjukvården En äldre kvinna drabbades av en stroke och behöver hemsjukvård för hjälp med läkemedel, sondmat och vätska. Vårdcentralen har hittills inte tagit ansvar för detta trots upprepade kontakter. Kvinnan var tidigare listad vid en annan vårdcentral men då personalen slutade där valde hon att lista om sig. Åtgärd: I inhämtat svar beklagade verksamhetschefen den besvärliga situation som hade uppstått. Detta på grund av tidigare arbetsmiljöproblematik som hade uppstått med den förra vårdcentralen, då hemsjukvårdens arbetsmiljö inte bedömdes som godtagbar och arbetsplatsen stängdes. Detta hade förankrats hos chefsläkare både inom regionen och på vårdcentralen samt hos avtalshandläggare på Region Stockholm. Vårdcentralen hade inte skyldighet att utföra hemsjukvård på den givna adressen då denna ej tillhörde det geografiska området. Istället hade patienten erbjudits att få sin vård fysiskt på vårdcentralen. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08413** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Äldre kvinna nekas hemsjukvård En äldre kvinna har behov av basal hemsjukvård för sondmatning ett par gånger om dagen. Vårdcentralen har tidigare varit behjälplig med detta, men efter att flera i personalen slutade sin anställning kände kvinnan och anhöriga inte längre förtroende för vårdgivaren. Nu har kvinnan svårigheter att få hjälp då hon listat om sig på en annan vårdcentral. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att besluten kring kvinnans vård påverkade henne negativt. Kvinnan hade varit inskriven i hemsjukvården sedan en tidigare stroke och insatserna hade möjliggjort fortsatt boende i hemmet. Vårdgivaren uppgav att det under längre tid funnits allvarliga arbetsmiljöproblem i samband med vårdinsatserna, kopplade till kvinnans anhöriga. Medarbetare hade vid upprepade tillfällen upplevt sig hotade och utsatta. Trots flera möten med anhöriga hade samsyn inte kunnat uppnås kring vårdens genomförande, medicinskt ansvar och personalens arbetsmiljö. Det hade även förekommit att anhöriga utfört medicinska åtgärder utan ordination samt agerat på ett sätt som enligt vårdgivaren innebar risker för patienten och personalen. Efter byte av vårdcentral kvarstod den tidigare vårdcentralens ansvar för hemsjukvårdsinsatserna på grund av gällande närområdesplan. Situationen i hemmet fortsatte att eskalera. För att minska personalens oro valde vårdgivaren att tillfälligt dubbelbemanna hembesöken av arbetsmiljöskäl, utan medicinsk indikation. När inga andra åtgärder bedömdes vara möjliga för att säkerställa en acceptabel arbetsmiljö fattade verksamhetschefen beslut om att återkalla hemsjukvårdsinsatserna i hemmet. Bedömningen var att detta inte innebar någon medicinsk risk för kvinnan, då anhöriga bedömdes ha tillräcklig kompetens att utföra de aktuella momenten. Egenvårdsintyg utfärdades. Ett möte hölls tillsammans med kommunens biståndshandläggare där alternativet särskilt boende erbjöds men avböjdes. Kommunen hade uppgett att beredskap fanns vid behov av mer omfattande insatser. Ombudet tog del av svaret men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2508-06122** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Lång väntan på besökstid En kvinna kontaktade en vårdcentral genom chatt på grund av flera leverfläckar som hon oroades över. En sjuksköterska rådgjorde med läkare efter att patienten skickat bilder och därefter sattes patienten upp på väntelista på vårdcentralens prickmottagning. Mer än ett och ett halvt år senare har patienten fortfarande inte kallats för besök och hon menar att hon är borttappad. Kvinnan har betalat för att hon skickat bilderna och den bedömning som då gjordes och hon känner sig lurad på pengarna och vill bli kompenserad. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för återkopplingen som hjälper den att utveckla säkrare rutiner. Vårdgivaren hade undersökt förloppet och anledningen till att kallelsen uteblev till prickmottagningen var för att en person i vårdkedjan missade att boka in patienten på en väntelista, alternativt att hon felaktigt togs bort från den. Vårdgivaren beklagade det, hade gjort en avvikelse och såg allvarligt på det. Vårdgivaren hade nu sökt patienten på telefon flera gånger för att boka in en tid, utan resultat, men hade skickat en kallelse i stället. Rörande faktureringen förstod vårdgivaren att det var en påfrestande situation. Den hade gått tillbaka i sin kassadokumentation och såg att de uppgifter patienten lämnat inte kunde stämma överens med det vårdgivaren debiterat för. Vårdgivaren menade att det kunde vara klokt att ta kontakt med de andra vårdgivare patienten haft kontakt med som har denna patientavgift i sina avtal. En verksamhet lånas in av vårdgivaren en dag i veckan och har ett eget kassasystem. Vårdgivaren menade också att den inte har någon möjlighet att styra när dragningar sker, dessa hanteras av andra system. Patienten har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2510-07391** Kommunikation Bemötande	Kvinna upplevde kränkande bemötande vid vårdcentral i samband med psykisk ohälsa En kvinna med psykisk ohälsa hade nyligen haft kontakt med mobilt team, psykiatrisk akutmottagning och beroendemottagning. Efter rekommendation från ett akutsjukhus sökte hon vård vid en vårdcentral för att förnya recept och få ett sjukintyg. Hon upplevde bemötandet vid vårdcentralen som förminskande, stressande och kränkande. Kvinnan reagerade särskilt negativt på frågor om tidigare sexuell utsatthet samt kommentarer om omfattande journalföring. Efter besöket gjordes en orosanmälan till socialtjänsten, vilket enligt kvinnan ledde till ytterligare oro och sömnsvårigheter. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkom att dialogen mellan patienten och läkaren blev svår då patienten nekade till att återge information som var medicinskt relevant för besöket. Patienten menade att hon redan givit informationen till annan vårdgivare. Tyvärr hade patienten skickats från tidigare vårdgivare med begäran om att vårdcentralen skulle hantera sjukskrivningen. Vårdgivaren anser inte att det är ett bra sätt att hantera intygsärenden vilket leder till att patienten behöver återupprepa samma information till flera vårdgivare. Vårdcentralen ville dock hjälpa till med intyget för att underlätta för patienten. Vårdgivaren förklarade även att hälso- och sjukvården enligt lag ska göra en orosanmälan till socialtjänsten om det finns misstanke om att ett barn kan befinna sig i en situation som kräver stöd. De beklagar att detta upplevdes som obehagligt, men syftet är att barnet och familjen ska kunna få hjälp. Efter att läkaren informerat patienten om bedömningen framkom att psykiatrin redan gjort en orosanmälan, och vårdcentralen bedömde då att en ytterligare anmälan inte behövde skickas. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2511-08471** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister vid bedömning och utredning av besvär En man försökte flera gånger kontakta en vårdcentral utan att bli uppringd som han skulle. Det ska också ha missats att beställa prover och läkare nekade patienten att genomgå hjärtundersökning, trots bröstsmärtor. Mannen upplever att hans besvär inte tagits på allvar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten känt sig ignorerad och inte blivit uppringd som utlovat. Trots att det är en stor personalstyrka på vårdcentralen räcker vårdgivaren ändå inte alltid till för alla patienter som behöver hjälp. Det har under en tid varit hög sjukfrånvaro hos sjuksköterskorna, vilket kan vara en förklaring till varför patienten inte blivit uppringd. Verksamhetschefen beklagade åter att de inte kunnat leva upp till den tillgänglighet som ska kunna förväntas och vårdgivaren gör allt de kan för att förbättra situationen. Patienten försäkrades om att ingen medvetet ignorerat honom och att hans hälsa är viktig för personalen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2511-08694** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Svårigheter att få vård och utlåtande från vårdcentral En patient hade återkommande problem i kontakten med sin vårdcentral. Hen upplevde att hen inte fick någon vård därifrån och att flera vårdrelaterade ärenden inte hanterades. Hen väntade länge på en 24-timmars EKG-undersökning och hade under ett års tid försökt få hjälp för nagelsvamp utan resultat. Försäkringskassan begärde ett medicinskt utlåtande från vårdcentralen, men eftersom hen inte trodde att detta skulle lämnas bad hen sin läkare på en psykiatrisk mottagning om hjälp. Trots detta har inget utlåtande från vårdcentralen inkommit. Åtgärd: Begärd komplettering har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2511-08465** Kommunikation Bemötande	Otrevlig och hård attityd En kvinna hade synpunkter på stödlinjen för psykisk hälsa dit man kan ringa för att få stöd och vägledning när man mår dåligt. Patienten menar att hon, när hon haft ångest, har ringt och pratat med två olika personer på linjen som gett ett bristande bemötande, de har varit otrevliga och haft en hård attityd. Patienten har framfört att hon vill få prata och få mänsklig värme, men att bemötandet varit dåligt. Patienten menar att hon tänker på hur detta bemötande drabbar ungdomar eller personer med självmordstankar och att hon själv mådde sämre av kontakterna. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2511-08771** Vård och behandling Behandling	Får ej hjälp för torra ögon- och muntorrhet En ung kvinna har under en tid haft besvär med ögon- och muntorrhet, återkommande infektioner, trötthet och luftvägsbesvär. Hon har kontakt med ögonläkare, gynekolog, öron- näs- och halsläkare samt tandläkare där samtliga misstänker Sjögrens syndrom. Trots detta nekas hon remiss till reumatolog från vårdcentralen. Hennes besvär är allvarliga och funktionsnedsättande och påverkar henne allt för mycket i vardagen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post **Primärvård** **V2512-09374** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Nekades tolk vid vårdbesök En kvinna besökte en barnmorskemottagning och bad om att få en tolk, då hon hade behov av detta. Detta nekades kvinnan vilket gjorde henne ledsen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök via e-post som var den enda kontaktvägen att nå patienten. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2512-09504** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Specialistläkare ordinerade samma läkemedel som läkare på VC när man visste att den inte hjälpte En man sökte vårdcentral på grund av hudbesvär. Den behandling han ordinerades hjälpte inte så patietnen remitterades till specialistläkare. Denne ordinerade, utan att träffa eller tala med patienten, samma läkemedel som han redan provat och som inte hjälpte. Patienten begärde att få träffa en specialist men nekades detta. Patienten ansåg att han blev bemött på ett oprofessionellt sätt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2601-00008** Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Insulin ges i hemmet men kommer oregelbundet och för sent under helgdagar En kvinna med diabetes fick insulin givet i hemmet av personal från vårdcentralen vilket fungerar mycket bra. På helgdagar är det annan aktör som kommer ut, men där har personalen kommit oregelbundet och senare på förmiddagen, ibland strax före lunch vilket ställer till det för en diabetiker. Hon vill att detta ses över. Åtgärd: Patienten har själv kontaktat vårdgivaren och fått svar. Ärendet avslutas därför. Patienten är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom.
E-post **Primärvård** **V2601-00079** Administrativ hantering Brister i hantering	Vill få fullmakt för anhörig för att kunna hjälpa till att förnya recept En vuxen kvinna är sedan flera år allvarlig sjuk med tillhörande hjärntrötthet. Kvinnan har regelbunden kontakt med vården och förnyelse av recept sker i olika omgångar då det gäller ett flertal läkemedel. En anhörig önskar stöd i hur hon kan få fullmakt för att utföra dessa ärenden åt kvinnan. Åtgärd: Ombudet har informerats om att fullmakt kan lämnas till varje enskild vårdgivare där denna ska gälla. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post **Primärvård** **V2601-00181** Ekonomi Patientavgifter	Felaktig faktura Patienten blev av vårdcentral debiterad för uteblivet besök, trots att patienten befann sig i väntrummet vid inbokad tid. Däremot fanns ingen tillgänglig personal att vända sig till. Efter en tid lämnade patienten vårdcentralen utan genomförd vårdkontakt. Åtgärd: Patienten informerade förvaltningen om att vårdcentralen makulerat fakturan och bokat in patienten på ny besökstid. Patienten önskade ingen fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2507-05264** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Blev bollad mellan två mottagningar och fick ingen hjälp med utmattningsrelaterad stress En man hade sökt hjälp för utmattningsrelaterad stress och önskade få stressrehabilitering. Trots upprepade kontakter med både en vårdcentral och en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har ingen insats erbjudits. Psykiatrin hänvisar till vårdcentralen och menade att behandling av utmattningsrelaterad stress inte ges inom psykiatrin. Vårdcentralen i sin tur menade att mannen inte kan få hjälp där eftersom han var inskriven i psykiatrin. Båda vårdgivare hänvisade till den andra som ansvarig, vilket medfört att ingen tog ansvar för vårdbehovet. Mannen har ett försämrat psykiskt mående och svårigheter att vistas bland människor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs beklagar att patienten upplever sig bollad emellan två mottagningar. De har ett möte i närtid där en planering ska göras. Kontakt och vårdplan ska finnas hos båda mottagningarna som patienten har kontakt med. Vårdgivaren föreslår ett möte, SIP, samordnad individuell plan. Patienten rekommenderas att framföra det till sin läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter där hen uttrycker en skepsism till om mötet kommer att bli av. Förvaltningen begär in ett kompletterande svar där patienten framför att hen vill att båda mottagningarna som hen har kontakt med närvarar på mötet. Vårdgivaren svarar att det är ett möte bokat längre fram där alla parter kommer att närvara. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-06131** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande vård vid njurbäckeninflammation En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av misstänkt urinvägsinfektion. Personal tog prover och uppgav att återkoppling skulle ske samma dag. Trots upprepade kontaktförsök med vårdcentralen fick hon inget provsvar. Efter flera dagar med hög feber vände hon sig till akutsjukvården, där det visade sig att provsvaret redan inkommit, men att hon inte informerats. Infektionen hade då förvärrats till en njurbäckeninflammation, vilket krävde sjukhusvård med intravenös antibiotika, röntgen och ultraljud. Enligt kvinnan framhöll personal på sjukhuset att rätt behandling i tid sannolikt hade kunnat förhindra komplikationerna. Hon blev allvarligt påverkad av infektionen och vart sjukskriven i en vecka. I efterhand kunde kvinnan se att det i journalen noterats uppgifter som hon menar inte stämmer med hennes hälsotillstånd och som tycks ha gällt en annan patient. Kvinnan påpekar att sjukhusvistelsen kunde ha undvikits om hon fått antibiotika i tid utskrivet av vårdcentralen. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att patientens symtom bedömdes tyda på en lindrig urinvägsinfektion och att urinodling togs för att avgöra om antibiotikabehandling skulle ges. Odlingssvaret visade förekomst av bakterier och inkom på en torsdag, men hanterades först av läkare påföljande måndag. Vårdgivaren konstaterade brister i kommunikationen och att hanteringen av provsvar fördröjts. Det framkom även att jourberedskapen för att hantera provsvar under helg inte fungerat som den ska. För att förebygga liknande händelser planeras förbättrade rutiner för kommunikation under jourtid samt utbildningsinsatser för läkare. Enligt ansvarig verksamhetschef arbetar läkaren som ansvarade för patientens vård inte längre kvar på vårdcentralen. De felaktiga uppgifterna i journalen har enligt vårdgivaren rättats. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-06294** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling på vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av misstänkt lunginflammation och informerade läkaren om att en närstående nyligen haft en mykoplasmainfektion. Vid undersökningen noterades låg syremättnad i blodet samt ett förhöjt infektionsvärde. Någon bakterieodling togs inte, utan antibiotika skrevs ut direkt. Den utskrivna medicinen var dock inte verksam mot mykoplasma. Dagen därpå försämrades kvinnans tillstånd och hon hänvisades till akutmottagning, där hon lades in för fortsatt vård. Ett odlingsprov visade då att hon hade en mykoplasmainfektion. Kvinnan menade att inläggningen hade kunnat undvikas om hennes uppgifter tagits på större allvar vid det första vårdtillfället. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. Där framkom att den medicinska bedömningen var att patienten hade drabbats av en lunginflammation orsakad av pneumokocker. Provtagning för mykoplasma rekommenderas inte rutinmässigt, utan endast vid långvariga besvär eller vid ovanliga symtom. Det framgick att informationen om att en närstående nyligen haft mykoplasmainfektion beaktats i bedömningen. Vårdgivaren medgav samtidigt att dokumentationen i journalen kunde ha varit mer utförlig, särskilt vad gäller patientens uppgifter och perspektiv. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06350** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i kontroll och information En gravid kvinna fick vid rutinultraljudet information hur moderkakan var placerad i livmodern. Ett nytt ultraljud planerades och skulle utföras några månader innan förlossningen för kontroll. Inga restriktioner eller information gavs i övrigt till henne. Några veckor senare fick kvinnan smärtsamma sammandragningar som hon tog upp vid besök på barnmorskemottagningen. En kontroll gjordes för urinvägsinfektion men ingen annan kontroll utfördes, inte heller någon information i övrigt gavs. Ytterligare några veckor framåt drabbades kvinnan av en stor blödning och fick söka akut sjukhusvård. Där konstaterades att moderkakan låg för förlossningskanalens mynning. Hon fick kraftiga restriktioner. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som inträffat. En beskrivning görs av svaret på utfört rutinultraljud där moderkakan var lågt sittande och ny bedömning rekommenderades två månader innan beräknat förlossningsdatum. Enligt vårdgivarens bedömning och vårdgivarens riktlinjer har barnmorskemottagningen följt sina rutiner gällande sammandragningar och misstanke om urinvägsinfektion. Patienten har, efter att ha tagit del av svaret, framfört sig inte vara nöjd. Patienten har därefter inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.
1177 **Primärvård** **V2509-06394** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Problem att få sjukintyg, bollad mellan aktörer En kvinna hade kontakt med digital aktör inom primärvården samt en vårdcentral inom samma organisation rörande sjukintyg. Hon menar att hon bollades mellan dessa och att vårdgivarna inte läste tidigare journal, som antagligen fanns dikterad och inte läste den information som patienten gett digitalt genom chattar och formulär heller. Hon menar att det blev mycket tidsödande att flera gånger beskriva för olika personer varför hon inte mådde bra. Hon fick besöka vårdcentralen fysiskt trots att hon hade frossa. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att patienten sökte digital vård och uppgav flera olika symptom som är svåra att bedöma bra digitalt, då är vårdgivarens rutin att lämna över ärendet till en vårdcentral för bästa möjliga vård. I detta fall framkom det utöver förkylningssymptom även besvär från munnen/tänderna, från öron, axelsmärta och oro för sepsis på grund av en infekterad tå. Ärendet lämnades över till patientens vårdcentral. Vårdgivaren beklagade att ärendet blivit rörigt och att handläggningen dragit ut på tiden och förklarade att det aldrig utgår någon kostnad för ett besök som hänvisats till en annan mottagning, så inte heller i detta fall. Ärendet hade handlagts enligt vårdgivarens rutiner och den menade att det är viktigt för denna att ge en patientsäker vård med god kvalitet och att den hänvisar till annan mottagning om så behövs.

1177 **Primärvård** **V2509-06397** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bollad mellan digital vård och vårdcentral rörande sjukintyg En kvinna hade kontakt med digital aktör inom primärvården samt en vårdcentral inom samma organisation rörande sjukintyg. Hon menar att hon bollades mellan dessa och att vårdgivarna inte läste tidigare journal, som antagligen fanns dikterad och inte läste den information som patienten gett digitalt genom chattar och formulär heller. Hon menar att det blev mycket tidsödande att flera gånger beskriva för olika personer varför hon inte mådde bra. Hon fick besöka vårdcentralen fysiskt trots att hon hade frossa. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som vid genomgången av patientens brev såg att den brustit i hur patienten informerats om flödet, hur bedömningen ser ut och i vilket skede man gör vad. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt att den inte lyssnat och/eller förklarat tillräckligt bra. Läkaren som patienten träffade har kompetens att bedöma en tå, men hade brustit i informationen till patienten att detta inte bedömdes akut och i behov av bedömning den aktuella dagen. Patienten var välkommen att höra av sig för tidsbokning kring sina beskrivna besvär och vårdgivaren menade att det var bra att hon hade varit i kontakt med tandläkare angående besvär med visdomstand. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06543** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd bedömning på vårdcentral, visade sig var bröstcancer En kvinna sökte för en tid sedan till sin vårdcentral på grund av en knöl i ena bröstet. Hon menade att vårdcentralen uppgav att de hade skickat remiss för mammografi men att något verkar ha hänt så remissen blev fördröjd i flera månader innan den skickades. Det uppdagades senare att kvinnan hade drabbats av bröstcancer. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten fått svar via egen kontakt. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06783** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande bedömning och avsaknad av vidare hänvisning vid ansiktstumör En patient med tumör i ansiktet uppsökte vården men upplevde att läkaren saknade tillräcklig kompetens och inte förstod vad förändringen kunde vara. Någon vidare undersökning eller hänvisning skedde inte, vilket patienten menar är allvarligt och potentiellt livshotande. Patienten anser att läkare måste kunna erkänna när de inte vet och i sådana fall skicka vidare. Den bristande hanteringen upplevs som oacceptabel och väcker oro för patientsäkerheten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att eftersom hudförändring bedömdes som en omogen hudförändring valde man att avvakta och behandlade med alsollösning och rekommenderade patienten att ta en ny kontakt vid behov. Patienten besökte vårdcentralen efter ytterligare några dagar igen och den läkaren skickade då en remiss till en hudmottagning. Vårdgivaren har tagit upp detta i deras läkargrupp och ser över deras rutiner. De beklagar att patienten inte upplevde sig bra bemött. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06803** Vård och behandling Behandling	Nekad besök hos specialist En kvinna har remitterats till specialistmottagning för reumatologisk sjukdom av både husläkaren och hudläkare. Patienten nekas dock besök hos specialisten och hon ifrågasätter varför, hon har tidigare varit patient vid mottagningen. Kvinnan menar att det inte går att få hjälp någonstans. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att den endast fått remiss från hudläkaren, däremot kunde den se att husläkaren remitterat till specialist vid akutsjukhus. Vårdgivaren informerade om att patienten följts på mottagningen under fem år och då prövat många olika behandlingar, de hade avslutats på grund av otillräcklig effekt eller biverkningar. Patienten hade även långvariga problem kopplade till annan diagnos och vårdgivaren menade att det ibland kan vara svårt att skilja på symptomens härkomst. Vårdgivaren menade att patientens smärta snarare beror på den andra diagnosen, med tanke på att hon fått prova i princip alla tillgängliga läkemedel rörande den reumatiska sjukdomen. Långvarig smärta där man inte hittar tecken på att den reumatiska sjukdomen är aktiv brukar följas via vårdcentralen. Om patienten får tecken på att den reumatiska sjukdomen är aktiv igen kommer hon att tas emot för en förnyad bedömning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06895** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Otrevligt bemötande och nekad hjälp vid kontakt med läkare En kvinna upplevde att en läkare på en vårdcentral brast i både bemötande och ansvarstagande. Vid ett telefonsamtal uppfattade hon läkaren som mycket oempatisk och ovillig att hjälpa till för att förbättra hennes mående. Läkaren hänvisade till sin självständighet i rollen och uttryckte att en akutmottagning inte hade rätt att påverka hennes medicinska beslut, något som fick kvinnan att känna sig avvisad och ledsen. Samtalet gjorde henne så illa berörd att hon började gråta, och läkaren visste inte vad som var fel på kvinnan och kunde därför inte hjälpa henne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelsen av läkaren. Läkaren är vidtalad och med förhoppning om att ingen annan ska behöva uppleva den typen av bemötande som patienten gjort. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06898** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde sig inte lyssnad till och ifrågasatt av läkare vid bedömning av sjukskrivning En kvinna med utmattningssymtom, som under ett halvår varit sjukskriven och fått rehabilitering via specialistklinik, träffade en för henne ny läkare på en vårdcentral då hennes ordinarie läkare inte hade tid. Hon upplevde att läkaren inte lyssnade på hennes berättelse utan avbröt henne upprepade gånger och drog egna slutsatser om hennes hälsotillstånd och livssituation. Läkaren uttryckte tvivel på att hon var utmattad, menade att hon inte borde vara sjukskriven och tolkade hennes symtom på ett sätt som kvinnan inte kände igen sig i. Hon upplevde också att läkaren förminskade hennes svårigheter i vardagen genom att relatera till sina egna erfarenheter. Vid samtal om hennes sömnproblem svarade läkaren att hon kunde använda det utskrivna läkemedlet hur länge som helst, utan att bemöta hennes oro. Kvinnan anser att läkaren inte tagit del av den information som kliniken för rehabilitering skickat till vårdcentralen och att detta bidrog till att hennes besvär ifrågasattes. Åtgärd: I ett inhämtat svar från vårdgivaren framkom att de beklagar patientens upplevelse av bristande kontinuitet och bemötande vid vårdcentralen. Vårdgivaren beskriver att patienter ibland behöver bokas om till annan läkare på grund av verksamhetens förutsättningar, men att de i första hand försöker erbjuda tid hos samma läkare. Enligt journalanteckningarna bedömde läkaren att patienten hade utmattningssyndrom med viss återhämtning och misstänkt generaliserat ångestsyndrom, och en behandlingsplan upprättades utifrån detta. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevde sig avbruten och inte lyssnad på under besöket samt att läkaren gjorde jämförelser med sin egen situation, vilket inte är förenligt med ett professionellt bemötande. Vårdgivaren redogör för att informationen om läkemedlet avsåg användning vid behov och att ett missförstånd kan ha uppstått kring detta. De betonar vikten av tydlig och enhetlig information för att undvika otydligheter. Vårdgivaren kommer att ta upp händelsen på ett läkarmöte för att uppmärksamma brister och arbeta förebyggande. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06979** Administrativ hantering Intyg	Ifrågasätter nekat intyg En kvinna hade synpunkter på att hon nekats läkarintyg från vårdcentralen, som hon behöver uppvisa för myndigheter. Kvinnan känner sig diskriminerad och orättvist behandlad. Patienten menar att det går att läsa i hennes journal hur hon drabbades för ett och ett halvt år sedan, vårdgivaren hänvisar till att den inte kan intyga, eller bedöma hennes arbetssituation och eventuell funktions- och aktivitetsnedsättning vid tillfället. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den talat i telefon med patienten och löst det hela. Vårdgivaren menade att det generellt kan sägas att man som patient behöver be om sjukintyg i anslutning till sjukdomen och att det egentligen inte går att intyga något som hände långt tillbaka i tiden. Vårdgivaren hade gjort ett undantag i patientens fall och skrivit ett intyg som är baserat på två journalanteckningar och patientens berättelse. Något mer intyg angående händelsen skulle inte gå att utfärda. Som läkare har man bara möjlighet att bedöma arbetsförmågan i samband med att skadan sker och tiden i anslutning till det. Det som gick att intyga var att patienten var hos vårdgivaren och vad det hela bedömdes som. Vårdgivaren beklagade att patienten kände sig orättvist behandlad och diskriminerad. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-07017** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring med annan patients uppgifter i journal En kvinna upptäckte att en annan patients anteckningar av misstag förts in i hennes journal från en vårdcentral. Felet verkar ha funnits sedan några månader tillbaka. Kvinnan upplever detta som en integritetskränkning och önskar återkoppling från vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar det inträffade. De har gått igenom och korrigerat felaktigheten i journalen. Det var den mänskliga faktorn då personalen arbetade i två olika datasystem samtidigt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-07053** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Nekad vård då patienten inte var listad på vårdcentral En man bodde efter en ortopedisk operation på en annan adress än den han var folkbokförd på. När patientens stygn skulle tas bort kontaktade han en närliggande vårdcentral för hjälp, men nekades eftersom han inte var listad där. En närstående undrade om det verkligen var meningen att patienten skulle behöva ta sjuktransport till och från den vårdcentral där han var listad, och påpekade att det i så fall både var dyrt och besvärligt för patienten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdcentralen enligt regionens uppdrag i första hand tar emot sina listade patienter. Undantag görs vid akuta tillstånd där vård inte kan anstå samt i samband med att patienten byter vårdcentral och samtidigt listar sig på mottagningen. Vårdgivaren uppgav att ett planerat besök, såsom stygnborttagning, inte räknas som akut vård och därför ska hanteras av den vårdcentral där patienten är listad. Patienten informerades om möjligheten att tillfälligt lista om sig till mottagningen inför ett sådant besök samt om gällande regler för vårdval. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-07072** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Oklarhet kring listning på vårdcentral En kvinna blev listad på en vårdcentral efter att ha kontaktat den angående ett recept. Hon uppgav att hon inte ville vara listad där utan på sin tidigare vårdcentral. Nu är hon osäker på vart hon ska vända sig för bland annat förnyelse av intyg. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att enligt regionens system hade patienten listat sig via 1177. Vårdgivaren uppgav att de endast listar patienter lokalt efter att en blankett har fyllts i och menade därför att de inte kunde hjälpa patienten. Kvinnan har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-07092** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Synpunkter på en läkares bedömning kring en diagnos En kvinna hade kontakt med en vårdcentral där hon träffade en ny läkare som utan att kommunicera med kvinnan tog bort diagnosen utmattningssyndrom. Läkaren besvarade inte Försäkringskassans begäran om komplettering då bedömningen från Försäkringskassan var att läkarintyget var ofullständigt. Kvinnan upplevde vårdmötet med läkaren som kränkande och läkaren gjorde antaganden om kvinnans hälsa som inte stämde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten har varit listad hos vårdgivaren sedan en tid tillbaka. Vid tidigare och senaste intyg noterades betydande kognitiva svårigheter. Under senaste månadens kontakter med dem framkom dock inga uttalade minnes- eller koncentrationsproblem. Patienten var orienterad, visade adekvat initiativförmåga och förmåga att analysera komplex information. Sammantaget bedömdes patienten därför kunnat påbörja deltidsarbete, vilket skulle främja återhämtning och möjliggöra en arbetsförmågebedömning. Vetenskapliga studier visar att gradvis återgång i arbete, i kombination med parallella åtgärder som exempelvis kognitiv beteendeterapi och fysisk aktivitet, ger bättre långtidseffekt än fortsatt heltids sjukskrivning utan ytterligare aktiva insatser. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07202** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för besök till primärvården En man med epilepsi beskrev problem med minnet och bad om remiss för utredning. Specialisten ville dock att patienten först skulle träffa läkare inom primärvården innan han kom till dem. Mannen fick en tid mycket långt fram hos primärvården och skulle sen på en långresa, och förstod att han på grund av den långa väntetiden till primärvården inte skulle hinna träffa specialisten innan resan. Han undrade om förfarandet var korrekt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för återkopplingen även om det var en tråkig orsak. De kunde förstå att det upplevts negativt att vården inte kunnat anpassa tider till de planer patienten haft. Men de behöver ständigt prioritera sina besök utifrån medicinsk brådskegrad. Det går inte alltid att ta hänsyn till privata händelser som resor om än de såklart försöker så gott de kan. De skrev det datum remissen skrev och när han erbjudits en tid och skrev att det ändå är korrekt utifrån ett medicinskt perspektiv. Detta då vårdgarantin gäller ärende från specialiserad vård angående ett nytt problem. De hoppades att han fick den vård han behövde och hann med sin planerade resa. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07215** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Försenad diagnos av insektsburen bakterie försenade adekvat behandling En flicka kom till läkare på vårdcentral efter misstanke om infektion från insektsburen bakterie. Läkaren avfärdade misstanken och menade att det var en svampinfektion. Patienten blev inte bättre av behandlingen mot svampinfektion och uppsökte en ny vårdgivare. Där bekräftades den ursprungliga misstanken om bakteriell infektion. Anmälaren uppgav att den försenade diagnosen ledde till förvärrad infektion och behov av starkare medicinering. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att ombudet upplevde handläggningen av dotterns hudutslag som bristfällig. Vårdgivaren uppgav att läkaren hade undersökt patienten och noterat cirkulära, fjällande hudförändringar på rygg och bål vilket kunde överensstämma med en viss typ av svampinfektion. Vårdgivaren betonade att utslag från insektsburen bakterie kan se likadana ut. Läkaren ville ta prover men det kunde inte genomföras då det inte gick att skrapa loss tillräckligt med material från huden. Behandling ordinerades så läkaren ansåg inte att nytt försökt till provtagning behövde göras. Enligt vårdgivaren informerades ombudet om att återkomma för ny bedömning om besvären inte förbättrades eller förändrades. I svar från vårdgivaren framkommer att ombudets information om att patientens hudutslag bedömts som borrelia och att antibiotikabehandling inletts fördes vidare samma dag. Händelsen anmäldes som avvikelse och har gåtts igenom internt tillsammans med medicinskt ledningsansvarig läkare. Vårdgivaren beklagar den felaktiga initiala bedömningen och uppger att ärendet lett till lärande kring uppföljning och bedömning av hudutslag. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2510-07220** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Felaktiga journaluppgifter Ett barn sökte vård på vårdcentralen tillsammans med förälder på grund av magbesvär. I journalanteckningarna har läkaren felaktigt skrivit att orsaken till magbesvären berodde på stress och utsatthet i skolan. Föräldern påpekade flera gånger att barnet trivdes i skolan, har vänner där och utanför skolan. Föräldern önskar att uppgiften rättas i journalen och att det tydligt står att informationen är felaktig. Dessutom önskar föräldern att barnet ska få träffa en annan läkare för en ny objektiv bedömning av besvären. Föräldern anser att språkförståelsen är en viktig del av patientsäkerheten och att språkkraven på vårdpersonalen ska vara tillräckligt höga så att patienterna känner sig trygga. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen beskrevs att den feluppfattning som dokumenterades i journalen under läkarbesöket hade nu justerats av samma läkare. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och hoppades att barnet nu hade fått hjälp med sina besvär. Föräldern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07249** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Primärvårdsläkare förstod inte det brådskande med rupterade senor i fingrar En man som skurit av sina senor till lillfingret sökte vård inom primärvården. Läkarna förstod inte hur han inte kunde röra på fingrarna, utan torde det var psykologiskt. De skrev remiss till handkirurg, vilket skulle ta flera veckor, när det egentligen behövde åtgärdas akut. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten inte känt sig bemött på rätt sätt. Läkaren uppfattade att det var en skada i fingret och remitterade patienten till en handkirurgisk mottagning. Då patienten sökte vård en fredag, så gick det några dagar innan läkaren fick återkoppling på remissen, och då hade patienten redan fått hjälp via ett akutsjukhus, där han sökt på eget bevåg samma dag. Det beskrevs vara värdefullt för de att få in uppmärksammande som detta, och de kommer uppmärksamma alla läkare på vikten av att misstänkta senskador handläggs skyndsamt. Patienten bjöds in till kontakt vid frågor eller funderingar. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07250** Kommunikation Bemötande	Empatilöst bemötande vid telefonkontakt En man kontaktade en mottagning inom primärvården för att diskutera en utredning av en misstänkt neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Sköterskan som svarade upplevdes som empatilös och raljerande när hon pratade om hans chanser att få hjälp. Patienten menade att det är viktigt att vårdpersonalen visar medkänsla och empati. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren beklagades patientens negativa upplevelse av ett telefonsamtal med sjuksköterska. Vårdgivaren uppgav att mottagningens sjuksköterskor ansvarar för den första bedömningen vid både psykisk ohälsa och kroppsliga tillstånd, enligt regionens riktlinjer. Psykiatrisk öppenvård tar endast emot patienter med svår och varaktig funktionsnedsättning. De vet att denna gränsdragning många gånger skapar stor frustration hos patienter, som i patientens fall tagit mod att söka för detta efter många år, och mötas av detta. Vårdgivaren kan dock inte se att sköterskan agerat oprofessionellt. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07306** Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos	Spädbarn fick försenad kontroll på BVC vilket försenade upptäckt av avvikelse hos barnet Ett spädbarn fick en tid för sexmånaders kontroll på barnavårdscentralen först flera månader för sent. Vid besöket upptäcktes ett blåsljud på barnets hjärta vilket skapade oro. Enligt föräldern ska barnhälsovården erbjuda hälsobesök i rätt tid för barnets ålder för att kunna upptäcka avvikelser tidigt. Barnavårdscentralen har inte följt dessa riktlinjer. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har tagit till sig och förstår ombudets missnöje med den hälsovård som bedrivits. Vårdgivaren har satt upp en rutin gällande läkarbedömningar så att dessa förseningar med största sannolikhet inte kommer att upprepas och drabba fler. Orsaken till händelsen var ett stort barnafödande under perioden i kombination med lägre personaltäthet vilket resulterade i att läkarmottagningarna inte räckte till för alla de större barnen. Oturligt så blev patienten drabbad av denna försening. Det finns ingen godtagbar ursäkt för detta men vårdgivaren hoppas att ombudet känner att barnet fått den vård som det fanns behov av. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07321** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på bristande tillgänglighet på en vårdcentral. Hon menar att deras bokningssystem fungerar dåligt och är inte anpassat för de patienter som arbetar under dagarna. Åtgärd: Svar inhämtas från vårdgivaren som uppgav att det stämmer att de har detta arbetssätt och de flesta patienter har varit nöjda med det då väntetiderna till läkare förkortats avsevärt och behovet av att avvisa patienter till närakutmottagningar har markant minskat. Vidare uppgav de att de är medvetna om svårigheterna att vara borta flera timmar från jobbet för patienter som arbetar, varför de sedan en tid tillbaka har infört planerade bokningsbara tider en dag per månad hos respektive läkare. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07346** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Flicka fick ingen behandling mot öronvärk och bristfällig kommunikation En flicka hade öronvärk och besökte vårdcentralen med sin mor. Läkaren remitterade henne till en specialistklinik och familjen fick en tid om fyra veckor. Modern ville att flickan skulle få antibiotika i förebyggande syfte för att undvika allvarligare infektioner. Några dagar senare hade flickan kvarstående besvär och modern ringde på nytt till vårdcentralen för detta. Dock ringde inte någon tillbaka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att personalen har skyldighet att följa nationella riktlinjer och beprövad erfarenhet. Enligt gällande riktlinjer för behandling av akut öroninflammation är avvaktande behandling utan antibiotika standard vid okomplicerade fall hos barn över två år. Detta görs för att undvika onödig antibiotikaanvändning och därmed minska risken för antibiotikaresistens. Den behandlande läkarens beslut att inte förskriva antibiotika var en medicinskt korrekt och ansvarsfull bedömning. Eftersom det inte förelåg några akuta infektionstecken (som feber eller varbildning) och symtomen varit långvariga, var det medicinskt motiverat att avstå från antibiotika i enlighet med de nationella riktlinjerna. För att säkerställa ett fullständigt omhändertagande och utreda den oklara orsaken till trumhinneskadan, remitterades flickan till Öron-, Näsa- och Halskliniken (ÖNH) för kontroll om några veckor. Vårdgivaren såg allvarligt på att modern inte hade fått tydlig information om uppföljningstiden och att hon inte hade blivit återuppringd. Detta var en brist i återkopplingen och vårdgivaren bad om ursäkt för den oro och frustration detta hade orsakat. Vårdgivaren tog till sig av kritiken och skulle se över rutinerna för återkoppling och tidsbokning för att säkerställa att patienter får den information de behöver. Ombudet har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07348** Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Tråkigt bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna hade en bokad tid till läkare på vårdcentralen för besvär med ett knä. Läkaren tittade snabbt på knät och skrev en remiss. Då kvinnan även frågade efter ett recept för en återkommande åkomma menade läkaren att hon sökt för knäbesvär och att tiden inte räckte till. Kvinnan hade varit hos läkaren i fem minuter. Kvinnan gick till receptionen som hjälpte henne att få kontakt med sin husläkare för att få receptet. Hon menade att läkaren hade en tråkig attityd. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevde ett dåligt bemötande under läkarbesöket. Berörd läkare har haft samtal med ansvariga i vilket det påpekades att tidsperspektiv inte är relevant och att patienter inte ska behöva uppleva ett dåligt bemötande oavsett vad vårdpersonalen har för bakomliggande förklaring eller orsak. Enligt journal har adekvata åtgärder vidtagits angående patientens orsak till besöket samt att det önskade receptet skrevs av annan läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07403** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnostik trots långvariga symtom En kvinna som under flera år var listad vid en vårdcentral hade en långvarig och kraftig hosta samt tidigare fått veta att hon ligger på gränsen till kroniskt obstruktiv lungsjukdom. Trots upprepade önskemål om ytterligare utredning, inklusive blodprov, skickades hon endast på en enklare röntgenundersökning och fick ofta avslag på vidare undersökningar. I september 2025 skickades kvinnan till en röntgenundersökning först efter att läkaren uttryckt att det inte var medicinskt motiverat men för att vara på den säkra sidan. Undersökningen visade lungcancer i stadium 2 med två tumörer som enligt vården troligen funnits i flera år. Kvinnan anser att hon borde ha följts upp regelbundet med tanke på sina symtom, och vill anmäla två läkare för uteblivna undersökningar och brist på uppföljning. Kvinnan upplever att vårdcentralen i sin helhet haft ett återhållsamt förhållningssätt till vård och undersökningar, vilket hon tolkar som ett sätt att spara pengar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten drabbats av lungcancer. Vårdgivaren redogör för utredningsgången i allmänhet. De beklagar att en tidigare utredning inte gjordes. men bra att patienten fick en röntgenundersökning när det blev tydligt vilka symptom hen hade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07419** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Barn väntade i tio år på behandling av vårtor En femtonåring som haft vårtor under fötterna sedan barndomen fick varje gång hen sökte vård rådet att fortsätta behandla med vårtmedel, och att vårtorna skulle försvinna av sig själva. När besvären kvarstod vid tretton års ålder sökte hen vård på en hudklinik, där samma råd gavs, men med uppmaningen att återkomma om besvären kvarstod efter ett år. När hen senare försökte boka uppföljning fick hen veta att kliniken hade lagts ned och hänvisades i stället till en vårdcentral. Vårdcentralen skickade en remiss till en hudmottagning, men den avslogs med motiveringen att mottagningen inte prioriterade behandling av vårtor. Personen upplevde att besvären påverkade hen negativt både fysiskt och psykiskt då vårtorna även spridit sig till händerna. Ett ombud till personen önskar att vårdcentralen där tonåringen är skriven svarar på hur de kan hjälpa hen med att få en specialistbedömning och behandling för vårtorna. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att vårtor hos barn och ungdomar är vanliga och vanligtvis läker ut av sig själva men att de i detta fall inte försvunnit, trots långvarig behandling. Läkaren på vårdcentralen ska boka in ett nytt besök för patienten för att göra en samlad bedömning och upprätta en behandlingsplan över tid. Läkaren planerar även att skicka en remiss till hudläkare för vidare bedömning, eftersom effekten av tidigare långvarig behandling uteblivit. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07457** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid bokning av tid åt ungdom på vårdcentral En mamma ringde för att boka in en läkartid åt sin dotter som var femton år på en vårdcentral. Hon fick veta av sjuksköterskan som svarade i telefonen att dottern själv skulle ringa och boka in tiden. När mamman motsatte sig detta ville sjuksköterskan på eget bevåg hitta en tid hos en kvinnlig läkare, eftersom frågor om kroppen och sådant skulle förekomma på läkarbesöket. Då blev mamman upprörd och sjuksköterskan valde att avsluta samtalet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07463** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig hantering av intyg och bristande engagemang från läkaren En kvinna upplevde stora problem med att få korrekt intyg till Försäkringskassan från sin vårdcentral. Patienten har behövt ta många kontakter med vårdcentralen angående att läkaren behöver göra kompletteringar och hon känner sig kränkt och nonchalerad över läkarens uteblivna återkoppling, information och sätt att hantera situationen. Patienten och har även synpunkter på felaktig läkemedelsbehandling vid ett tillfälle för flera år sedan och brister från samme läkare som drabbat hennes närstående. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att den noggrant utrett de händelser som och synpunkter som framförts. Vårdgivaren beklagade djupt att patienten upplevt brister i kommunikation och bemötande. Vårdgivaren tog till sig av kritiken gällande tillgänglighet och kommunikation och skulle se över rutinerna för återkoppling. Den beklagade också att brister i hanteringen av kompletteringen av sjukintyget bidrog till en försening i Försäkringskassans beslut och tog till sig av kritiken. Vårdgivaren skulle se över sina lokala rutiner för att säkerställa snabbare och mer effektiv hantering av inkomna kompletteringsärenden framöver. Vårdgivaren bemötte också patientens synpunkter kring förskrivningen av ett smärtstillande läkemedel och menade att den försiktighet som visats vid förskrivningen varit helt i linje med gällande vårdpraxis och vårdgivarens ansvar för patientsäkerheten. Vårdgivaren menade sammanfattningsvis att den samlade bedömningen var att den medicinska hanteringen varit adekvat och följt gällande lagar och föreskrifter och att de medicinska bedömningarna varit korrekta. Den såg allvarligt på patientens upplevelse av bemötandet och skulle internt arbeta med sina kommunikations- och intygsrutiner. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07506** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna med infekterat sår behandlade inte korrekt hos vårdgivare En kvinna hade synpunkt på bristande bedömning och behandling gällande sårvård efter kirurgiskt ingrepp. Hon återkom till vårdgivaren då såret varande, blödde och såg infekterat ut. Hon fick trots det besked om att allt såg bra ut. Hon behandlades på ett kontor i stället för i ett behandlingsrum. Hon hade även synpunkt på att journalanteckningen gällande besöket dröjde flera månader När hon uppsökt en annan vårdgivaren fick hon omedelbar behandling och antibiotika mot kraftig infektion. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tycker det var ledsamt att läsa om att såren blivit infekterade efter operationerna. De skrev att att infektioner efter operationer är de näst vanligaste vårdrelaterade infektionerna i Sverige och utgör cirka 10 % av alla operationer. Med stor sannolikhet blev såret infekterad ett par dagar ett visst datum. Journalen skrevs samma dag och var inte vidimerad/ signerad. Händelsen har delats med berörda. De tar till sig kritiken och synpunkterna. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07635** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i utredning med risk för försenad cancerdiagnos En kvinna dag väntar sedan fem månader tillbaka på att vårdcentralen ska kontakta henne med besked kring hennes vård. Hon remitterades för en undersökning av tunntarmen men remissen godtogs inte. Hon har nu extrem oro och vet inte om hon har en tumör i magen som inte behandlas. Hennes upplevelse är att det har skett ett allvarligt misstag i remisshanteringen och att vårdgivaren därefter brustit i sitt ansvar att säkerställa uppföljning när felet upptäcktes. Den uteblivna återkopplingen har inneburit onödig oro och psykisk belastning, samt risk för att en potentiellt allvarlig diagnos inte har utretts i tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som förstår att det har inneburit en onödig oro och en psykisk belastning att inte ha fått återkoppling av den fortsatta utredningen. En redogörelse av remisshanteringen i ärendet görs där det framkommer att remisserna gått iväg som de skulle men svaren som kommit har inte delgivits patienten. Den undersökning hon var remitterad till skulle inte kunna undersöka den del av tarmen som var berörd. Ärendet har tagits upp med övriga medarbetare för att säkerställa att man ska följa rutiner för uppföljning så att andra inte drabbas av något liknande nu eller i framtiden. Ansvarig chef erbjuder sig att kontakta patienten för att diskutera hur man ska gå vidare.
1177 **Primärvård** **V2510-07674** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Försenad cancerdiagnos En kvinna sökte vård för blod i avföringen, men läkaren kopplade symptomen till en tidigare diagnos och avfärdade hennes oro. Kvinnan insisterade, bad om provtagning och remiss för koloskopi. Först efter kontakt med en specialist togs hennes oro på allvar. Hon försämrades och kom in akut – då upptäcktes att ingen remiss skickats. Koloskopin visade att hon hade cancer. Kvinnan menar att upptäckten skedde tack vare att hon stod på sig. Hon föreslår beslutsstöd i journalsystemet som varnar vid allvarliga symtom, en rutin för snabb ”andra bedömning” vid misstänkt cancer, samt möjlighet för patienter att kommentera journalen. Hon efterlyser även bättre kommunikationsträning för yngre läkare. Sådana åtgärder skulle öka patientsäkerheten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av bemötande och att en läkare skrev blödning istället för upprepade blödningar. De beskriver vårdförloppet där läkaren valde att ta kontakt med konsultläkare på sjukhus för ställningstagande till vidare utredning med koloskopi på grund av patientens tidigare kända diagnos. Ny koloskopi rekommenderades men remissen skickades inte förrän fem dagar senare. De ska utfärdas så snart som möjligt men fördröjning kan förekomma. De beklagar den oro som situationen orsakat patienten. I övrigt tar de till sig synpunkter och förslag till förbättringsåtgärder och arbetar för att förebygga liknande händelser. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07724** Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare missade att skicka remiss för röntgenundersökning gällande skadad fot En kvinna som skadade sin fot fick veta att en remiss till röntgenundersökning skulle skickas. Efter ca tre veckor kontaktar patienten läkare, som då skickar remissen. Den var alltså inte skickad tidigare som utlovat. Kvinnan ville kunna lita på att läkare gör det de tänkt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att vid journalgranskning kunde ses att patienten haft två besök ena månaden och ett återbesök månaden efter där läkaren sa att en remiss till magnetkameraundersökning skulle skickas. Detta glömdes tyvärr bort. De beklagade detta. Efter att påminnelse till läkaren gjorts, skickade denna iväg remiss både till magnetkameraundersökning och till specialist. Även en akutremiss till fysioterapeut har skickades. De bad om ursäkt för fördröjningen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07783** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Svåra biverkningar av medicin En man upplevde ett gradvis försämrat mående med svaghet i musklerna efter att ett läkemedel förskrivits till honom från vårdcentralen. Han fick sedan i samband med en akut sjukhusvistelse information om att han drabbats av en muskelsjukdom som orsakats av läkemedlet. Patienten som vårdats vid två olika akutsjukhus och på rehabiliteringsinrättning under flera veckor undrar över ersättning för de konsekvenser medicinen orsakat. Han har bland annat informerats om att hans tillstånd varit livshotande. Patienten vill också ha ett erkännande att problemen beror på medicineringen och han undrar om vårdcentralen kunde ha agerat annorlunda eftersom hans liv nu har förändrats. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att patienten förskrivits bland annat det aktuella läkemedlet som behandling för blodfetter och kolesterol. Vid utredning på akutsjukhus hade framkommit vad han drabbats av, patientens skada var mycket allvarlig vilket bekräftades med muskelbiopsi och den var otvetydigt orsakad av läkemedlet. Patienten hade lidit stor skada och hade haft en lång och mödosam rehabilitering. Vårdgivaren informerade om att han drabbats av en extremt sällsynt biverkan/skada som kan orsakas av läkemedlet, det beskrivs som 1/1 000 000 som kan få det vilket blir cirka 1-3 fall/år i Sverige. Den ovanliga skadan och att patienten utomlands först diagnostiserats med annan sjukdom fördröjde och förvärrade hans tillstånd vilket gjorde att han fick livshotande skador av sin behandling. I beaktande av den extremt sällsynta skadan/biverkan, samt att patienten tidigare diagnostiserats med annan sjukdom kunde vårdgivaren med bakgrund av att patienten också hade diabetes inte se att man kunnat agera annorlunda med att förskriva läkemedlet. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07787** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning inför att läkemedel skrevs ut, drabbad av svåra biverkningar En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning och undersökning av läkaren vid en vårdcentral. Patienten fick ett läkemedel utskrivet som hon fått starka biverkningar. Hon ifrågasätter att läkaren inte ställde några frågor om exempelvis anlag för hjärt- och kärlsjukdomar eller om hon var gravid. Hon anser att läkaren borde ha frigjort mer tid för bedömningen på något sätt och granskat hennes journal ordentligt inför besöket. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och var ledsen över att patienten inte var nöjd med den vård hon fått. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevde att besökstiden var för kort, en orsak till det kan ha varit att patienten var ungefär en kvart försenad. Läkaren hade dock läst journalen inför mötet och ställde adekvata frågor utifrån de besvär som patienten beskrev. En undersökning av ryggen och nervfunktion gjordes och bedömning gjordes rörande besvären. Vårdgivaren resonerade vidare kring läkemedel och menade bland annat att hur en patient reagerar på läkemedel kan variera mellan individer och patienten gavs en dos där man normalt inte förväntar sig svåra biverkningar, vårdgivaren beklagade att hon reagerade så starkt. Patienten hade erbjudits flera tider till sjukgymnast och informerade om att sjukgymnastik är den grundläggande behandlingen vid ryggbesvär, och därför viktig för fortsatt rehabilitering. Vårdgivaren menade att den tog patientens synpunkter på allvar och arbetar kontinuerligt med att förbättra sitt bemötande och tillgänglighet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07820** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och hänvisning efter missfall En kvinna fick ett missfall. Hon kontaktade sin barnmorskemottagning men upplevde ett bristfälligt bemötande utan empati. Hon saknade också hänvisning om vart man kunde vända sig för att få en fysisk undersökning efter missfallet eller vid behov av samtalskontakt. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som ser att de brustit i kommunikationen med patienten. Vårdgivaren har en mycket tydlig telefonpolicy som de alltid ska tillämpa. Den som kontaktar vårdgivaren ska alltid känna sig trygg i att alltid få ett professionellt bemötande. Det gäller både vid besök och vid telefonkontakt. Enligt vårdgivaren kommer de att gå igenom telefonpolicyn på kommande personalmöte samt följa upp att den efterföljs. Synpunkterna är framförda till den medarbetare som tjänstgjorde vid det aktuella tillfället. Patienten är välkommen att kontakta mottagningen för ett uppföljande besök vid kvarstående funderingar. Vårdgivaren tackar för återkopplingen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07822** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Fokus på annan diagnos vid uppföljning av utmattningssyndrom En kvinna med ett utmattningssyndrom, som varit sjukskriven två månader, sökte vård för uppföljning på en vårdcentral då symtomen förvärrats. Kvinnan upplevde bland annat ökad fysisk och psykisk utmattning, spänningar i kroppen, koncentrationssvårigheter och social tillbakadragenhet, vilket även påverkade vardagsfunktioner såsom sömn och hushållssysslor. Trots detta bedömde läkaren att arbetsåtergång kunde ske inom två veckor. När kvinnan beskrev den djupa trötttheten efter arbete, menade läkaren att det var normalt att vara trött efter en arbetsdag. Läkarkontakten kom att fokusera mer på kvinnans adhd-diagnos och eventuell medicinjustering, med hänvisning till psykiatrin för fortsatt bedömning, vilket gjorde att hon upplevde att symtomen kopplade till utmattningen inte togs på allvar. Kvinnan uttryckte oro över att symtomen skulle förvärras vid återgång i arbete, men fick inget tydligt besked om hur detta skulle hanteras av vårdcentralen. Det framkom även en känsla av att tidigare dokumentation inte tagits i beaktande inför besöket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren kommer att ha samtal med läkaren om ärendet för att skapa en förståelse för hur läkarens budskap mottagits av patienten. Vårdgivaren vill be om ursäkt för upplevelsen av att inte blivit lyssnad på och inte blivit tagen på allvar. De kan se att patienten fått en ny tid hos en annan läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07823** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nedsättande formuleringar i remiss och bristande bemötande En kvinna hade under en längre tid kontakt med vårdcentralen på grund av bland annat utmattning, trötthet, yrsel och sömnproblem. Hon upplevde att hon bemöttes med misstro och fördomar i stället för med hjälp och förståelse. I en remiss från vårdcentralen till en annan vårdgivare hade läkaren skrivit nedsättande och subjektiva kommentarer, bland annat att kvinnan upplevts som manipulativ och att hon inte ville bli frisk. När kvinnan senare läste remissen i sin journal blev hon chockad över innehållet. Hon uppger också att läkaren pressade henne att gå ner i arbetstid i stället för att vara sjukskriven på halvtid. Kvinnan önskar hjälp från patientnämndens förvaltning att gå vidare med klagomålet. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. Där framkom att läkaren under flera år hade haft kontakt med patienten och att hen hade försökt förstå patientens situation och önskemål. Läkaren beskrev att patientens svårigheter i vardagen bedömts som påtagliga, men att det varit svårt att göra en medicinsk bedömning av funktionsnedsättningarna i relation till sjukskrivning, eftersom underlaget till stor del utgjordes av patientens egen beskrivning. Det som patienten uppfattat som kränkande i journaltexten hade enligt vårdgivaren nu korrigerats och läkaren beklagade att kommunikationen mellan dem inte fungerat. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutades.

1177 **Primärvård** **V2510-07832** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Kvinna med högt blodtryck bokades inte in hos läkare En kvinna med högt blodtryck sökte vård på sin vårdcentral då blodtrycket fortsatt var högt trots medicinering. Hon besökte vårdcentralen två gånger men fick inte träffa någon läkare och en sjuksköterska antecknade endast vad hon berättade. Efteråt fick hon ett kort meddelande från läkaren via 1177 utan möjlighet till vidare samtal. Kvinnan förstår att vårdcentralen har mycket att göra, men hon kände sig inte sedd som patient. Hon efterfrågar bättre kontakt mellan läkare och patienter så att de kan känna sig trygga och tagna på allvar. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten träffat och haft kontakt med en distriktsköterska på vårdcentralen vid ett flertal tillfällen gällande blodtrycket och att ändringar i blodtrycksmediciner hanterats av läkare, men utan fysiskt besök. Enligt vårdgivaren erbjöds kvinnan när hon uttryckt missnöjde med detta en fysisk tid hos sin läkare angående blodtrycket, men patienten avböjde eftersom hon uppgett att förtroendet med vårdcentralen var brutet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07911** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Kränkt och nonchalerad och utan behandling efter läkarbesök En man uppsökte vårdcentral och menar att han inte blev tagen på allvar av läkaren. Denne gäspade, himlade med ögonen och visade ett tydligt ointresse när patienten berättade om sina besvär med återkommande smärta. Patienten menar att ingen ordentlig undersökning gjordes och att han rekommenderades receptfria läkemedel som han förklarade att inte hjälper och inte är lämpligt på grund av annan sjukdom. Patienten menar att han kände sig kränkt och illa bemött. Han anser att han inte ska betala för ett besök där han varken fick hjälp, undersökning eller korrekt medicinsk rådgivning och menar att han hade tid hos en annan läkare än den han träffade. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att han inte blev lyssnad på, tagen på allvar och att man inte gjorde en ordentlig undersökning eller medicinsk bedömning. Självklart ska patienter inte uppleva detta och det var något vårdgivaren arbetar med kontinuerligt. Läkaren som patienten träffat hade slutat. Anledning till att patienten inte träffade sin husläkare var att han var bokad på ett akutbesök, då får man inte alltid träffa sin husläkare utan patienterna blir bokade på den läkare som har jour den dagen. När det gäller återbetalning av patientavgiften har vårdgivaren som policy att inga besök återbetalas även om patienten inte är nöjd med besöket. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07921** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Utebliven återkoppling om provsvar och otydlig information om fortsatt utredning En kvinna var i kontakt med en vårdcentral efter en remiss från psykiatrin på grund av att hon informerats om att Ekg och lungundersökning behövde genomföras innan en behandling kunde påbörjas. Ekg utfördes vid besöket, och enligt överenskommelse skulle läkare återkomma med resultat, men det har inte skett. Lungundersökningen uppgavs vara mer omfattande, men kvinnan fick inte någon kallelse eller besked om hur eller när undersökningen skulle göras. Psykolog på vårdcentralen skickade ett internt meddelande till läkaren med påminnelse om att ta kontakt, men ingen återkoppling skedde. Kvinnan kontaktade även verksamhetschef utan att få svar. Hon oroar sig nu för att fördröjningen kan påverka möjligheten att påbörja behandling inom psykiatrin. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att den aktuella läkaren har en arbetsbelastning som bedöms vara i enlighet med gällande rekommendationer för primärvårdsverksamhet. Inom mottagningen finns flera former av intern bevakning och uppföljning i syfte att säkerställa en hög patientsäkerhet. Om tilldelad tid inte är tillräcklig åligger det läkaren att uppmärksamma detta, varpå ytterligare administrativ tid kan tilldelas vid behov. De synpunkter som inkommer från patienter är av stor betydelse för dem. Vårdgivaren ber om ursäkt för dröjsmålen som har blivit. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07934** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Intyg	Fakturerad trots frikort och läkarbesök En kvinna med giltigt frikort besökte en vårdcentral för undersökning av båda händerna och fick ett intyg till arbetsgivaren gällande arbetstidsanpassning. Besöket fakturerades i efterhand trots att det borde ha omfattats av frikortet. Fakturan kom flera veckor efter besöket och betalades. Kvinnan ifrågasätter avgiften eftersom det inte informerades om någon extra kostnad och misstänker att besöket registrerats felaktigt som ett rent intygsbesök. Vårdcentralen har avböjt återbetalning trots inlämnade underlag. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de granskat patientens ärende och tyvärr är kostnaden för intyget korrekt, trots att patienten har frikort. Det finns vissa intyg som är kostnadsfria, men intyget till patientens arbetsgivare innebär i det här fallet en kostnad som frikortet inte täcker. Kostnaden för själva besöket täcks därför av frikortet men det gör inte intyget. Vårdgivaren tackar för återkopplingen, det hjälper dem att bli bättre. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter där hen vill understryka att läkaren gjorde fel vid registreringen av intyget. Detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-08010** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bedömning och dokumenatation En man kontaktade en vårdcentral på grund av ensidig hörselnedsättning med ljudförvrängningar. Han uppmanades egenvård för öronkatarr och att återkomma vid försämring. När besvären förvärrades kontaktade mannen åter vårdcentralen men blev ombedd att återkomma dagen efter. Från båda tillfällena saknas relevant dokumentation. Mannen sökte i stället vård på en akutmottagning för öron-näsa-halsbesvär där hörselnedsättning fastställdes och kortisonbehandling förskrevs. Mannen ifrågasätter handläggningen och dokumentationen hos vårdcentralen och att han inte remitterades akut trots försämring. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att händelsen återkopplats till ansvarig distriktssköterska. Det beklagades att ärendet inte hanterades korrekt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-08011** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter tillgänglighet och bemötande En kvinna hade synpunkter på bristande tillgänglighet och bemötande vid en vårdcentral. Patienten kontaktade flera gånger vårdcentralen på grund av intensiv klåda och rodnad på hela kroppen och behov av läkemedel eller ett akut läkarbesök. Receptfria mediciner hjälpte inte och ett planerat läkarbesök låg enligt patienten alltför långt fram i tiden, fyra veckor. Hudproblemen skapade öppna sår och gjorde det svårt att arbeta. Hon möttes dock av avvisanden, bristande förståelse och ett förminskande och nonchalant bemötande. Hon tycker inte att vårdcentralen lever upp till att erbjuda en god och säker vård och undrar hur dess rutiner ser ut. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det var beklagligt att patienten upplevde bemötandet som bristfälligt och osympatiskt. Ärendet hade tagits upp i personalgruppen, sjuksköterskor som hanterat telefonen och 1177 tog till sig av patientens synpunkter och skulle förbättra sin kommunikation. Hanteringen av förfrågan om receptförnyelse genom 1177 skulle ses över. Angående önskad receptförskrivning var det korrekt att patienten inte fick något recept, detta eftersom det inte fanns någon bedömning eller diagnos som berättigade medicinen. Läkemedlet fanns heller inte utskrivet tidigare på vårdcentralen. Patienten hade några månader tidigare bedömts av läkare och då fått diagnos och läkemedel utskrivet för att bota den sjukdomen. Vårdgivaren hoppades att patienten utfört den behandlingen och att det gett lindring. Om det var så att patienten utöver den diagnosen hade andra besvär skulle läkaren föreslå behandling, vilket eventuellt kunde bli fråga om den önskade medicinen. Att patienten fick vänta var inte avvikande då besväret inte bedömts som akut. Patienten har efter att ha tagit del av svaren inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-08019** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande bedömning och bemötande samt utebliven behandling En patient sökte vård på en vårdcentral för smärta i leder och muskler samt andfåddhet och önskade lämna blodprover. Patienten uppger att läkaren hen träffade gav ett bristfälligt bemötande och tyckte inte att det fanns motiv för vidare undersökning, trots ärftliga komponenter. Till slut fick patienten lämna prover, men trots avvikelser i flera av proverna fick patienten inte den hjälp hen behövde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse. Den aktuelle läkaren har delgetts synpunkterna och vårdgivaren arbetar för att det inte ska hända igen. Verksamhetschefen har noterat att patienten nu fått hjälp men uppmanade patienten att återkomma vid behov. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-08034** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient försökte boka tid på sin vårdcentral men fick ingen tid En patient försökte boka tid på vårdcentralen via deras digitala bokning men ringde för att han inte hade fått något svar efter tre veckor. Han upplevde att det var svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bekräftar att mannen behövt vänta länge för att få sitt svar. Ärendet hade bedömts initialt men på grund av hög arbetsbelastning har det legat för länge innan mannen fick en tid. Han har nu varit på besök och följs upp av vårdcentralen som ber om ursäkt för att han har fått vänta så länge. En avvikelse har skrivits och kommer följas upp internt genom att man ser över rutinerna och tar upp händelsen på arbetsplatsmöte (APT). Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08059** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårigheter att kontakta vårdcentral via telefon En man har under flera månaders tid försökt få kontakt med sin husläkare på vårdcentralen. Han har ringt när telefontiden startar på morgonen men blir meddelad att kön är fylld. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det att patienten haft svårt att nå sin läkare och vårdgivaren tar synpunkterna på största allvar. Synpunkterna har framförts till berörd läkare och vårdgivaren kommer se över rutinerna kring tillgänglighet. Patienten påmindes om att det även går att kontakta vårdgivaren via chatt för hjälp och vägledning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08077** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd utredning av fästingöverförd bakterieinfektion hos liten flicka En liten flicka hade fått ett hudutslag på ena knät. Familjen sökte vård på en närakutmottagning som trodde det var en inflammation i senfästet som äldre barn kan få. Föräldrarna framförde att de misstänkte att det var en fästingöverförd bakterieinfektion. Hon remitterades till vårdcentralen för fortsatt omhändertagande. På vårdcentralen misstänkte man att det var en allergisk reaktion. Mer än tre månader senare svullnade knät upp kraftigt och familjen sökte vård på nytt. Nu togs prover som visade att hon hade gått med en obehandlad fästingöverförd bakterieinfektion under hela denna tid. Åtgärd: Svar inhämtades från ansvarig chef som var ledsen över den oro som familjen hade upplevt kring dotterns besvär och att familjen inte blivit lyssnad på vid besöket. Flickan hade av närakuten bedömts ha knäsmärta och nässelutslag och kom på ett återbesök på vårdcentralen. Vid läkarbesöket var knäbesvären övergående och flickan var pigg och utan symtom, bedömdes att provtagning eller vidare utredning inte var nödvändig vid det tillfället. Gällande hudutslagen sågs inga utslag vid undersökningen, men bedömdes utifrån bilderna som troliga nässelutslag. Eftersom dessa utslag hade svarat på allergimedicin och flickan mådde bra, gavs råd om fortsatt behandling vid behov samt uppföljning om symtomen skulle återkomma. Chefen förstod att det hade varit mycket påfrestande att senare få diagnosen på fästingöverförd bakterieinfektion och att det hade väckt frågor om något kunde ha gjorts tidigare. Tyvärr kan sjukdomen ibland vara svår att upptäcka, särskilt när symtomen varierar eller är otydliga i början. Vårdgivaren tog till sig av återkopplingen och skulle lyfta ärendet i det interna förbättringsarbetet, särskilt när det gällde kommunikation och att alltid ta patienters och anhörigas farhågor på stort allvar, även när symtombilden är oklar. Vårdgivaren var ledsen att diagnosen inte kunde fastställas tidigare och att flickan hade gått med symtom under längre tid. Då föräldern efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08082** Kommunikation Samtycke Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Äldre kvinna upplevde att vaccination i hemmet skedde under tvång En äldre kvinna fick besök i sitt hem av en sjuksköterska som kom för att vaccinera henne. Hon hade inte fått någon information i förväg och blev därför överrumplad av besöket. Kvinnan upplevde situationen som påtvingad och menade att vaccinationen skedde utan hennes samtycke. Hon var inte emot vaccinationer, men ansåg att hon borde ha fått en förvarning. Lämnade förbättringsförslag: äldre och sjuka personer borde alltid få tydlig information i förväg och tillfrågas om de ville ta emot vaccination i hemmet. Ett sådant besök borde ha meddelats i god tid, minst någon vecka i förväg, så att både personen själv och eventuella anhöriga kan ge sitt samtycke. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2511-08136** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister vid behandling av nageltrång En kvinna besökte en vårdcentral för att få hjälp med nageltrång. Hon uppger att under besöket fick personalen springa ut flera gånger för att hämta material. Personalen som utförde ingreppet upplevdes som osäker, vilket gjorde patienten otrygg och rädd. Resultatet blev inte bra, och nageln har vuxit ut felaktigt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ingreppet utfördes under semestertider och bemanningen bestod av många vikarier. Det beklagades om detta uppfattades som rörigt. Berörd läkare är inte längre i tjänst hos vårdgivaren varvid samtal med berörd inte har kunnat hållas. I journalen framgår att operationen utförts på ett korrekt sätt, men inte om patienten varit på återbesök och om det i så fall konstaterats avvikelser. Vid den aktuella typen av ingrepp kan det ta lång tid innan normalisering ses. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08177** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande samordning för multisjuk patient En multisjuk kvinna upplever att vårdcentralen inte är behjälplig i samordningen av hennes vård. Kvinnan har varit sjukskriven sedan sex år tillbaka och att psykiatrin vill avsluta henne som patient eftersom de inte anser att hon har en psykiatrisk diagnos. Vårdcentralen har bedömt att hon har en psykiatrisk diagnos och därför vill de inte ta över ansvaret att sjukskriva henne. Vårdcentralen deltog inte heller vid det senaste mötet då man skulle ta fram en samordnad individuell plan (SIP-möte). Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att läkare inte deltog på SIP-mötet men att det beror på att psykiatrin hade bestämt en tid utan att bekräfta med läkaren på förhand. Läkaren sade att denna tid inte fungerade men mötet genomfördes ändå. Patienten har nu haft kontakt med rehabkoordinator på vårdcentralen för kartläggning och planering av rehabilitering tillsammans med Försäkringskassan samt fick en läkartid för sjukskrivning. Sjukskrivningen har nu förlängts av läkare och patienten följs upp på vårdcentralen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08181** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Kvinna nekades recept på läkemedel mot klaustrofobi En kvinna som tidigare haft recept på ett narkotikaklassat lugnande läkemedel, som hon använt vid enstaka tillfällen mot klaustrofobi, fick avslag på sin förnyelse av receptet. Läkaren hänvisade till att hon haft ett tidigare missbruk av beroendeframkallande läkemedel. Kvinnan menade att detta var felaktigt och förklarade att hon endast hade behövt trappa ner från ett morfinpreparat efter en operation, vilket enligt henne nu sker under medicinsk övervakning på beroendemottagning som hon själv tagit kontakt med. Hon önskar nu att vårdcentralen omprövar beslutet och gör en ny bedömning kring hennes möjlighet att få det lugnande läkemedlet förskrivet igen. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. Där framkom att läkaren först valt att inte förskriva lugnande läkemedel, med hänvisning till journaluppgifter från beroendevården och vetskap om att patienten under längre tid brukat narkotikaklassade smärtstillande läkemedel och höll på att trappa ut dessa. Enligt vårdgivaren innebär samtidig användning av det narkotikaklassade lugnande läkemedlet och andra beroendeframkallande läkemedel en hög risk, och sådan kombination avråds generellt. Efter att läkaren tagit del av ett skriftligt förtydligande från patientens beroendeläkare ändrades beslutet, och läkemedlet har nu förskrivits. Läkaren beklagade att patienten upplevt bemötandet som avvisande och uttryckte att hen borde ha varit tydligare med vad beslutet grundades på. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08192** Vård och behandling Behandling	Får ingen hjälp med nagelbesvär En kvinna har haft problem med sina naglar men har inte fått någon hjälp för detta. Hon har dels haft svamp i dem, dels växer de snett och till slut faller de av. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan inte var nöjd med den vård hon hade erhållit. Läkarbedömningen som hade gjorts gällande nagelsvamp visade att då kvinnan inte hade kvar sina tånaglar behövde dessa således inte behandlas. Då kvinnan efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08216** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas få ut dataloggar gällande journal från BVC En kvinna har begärt ut externa dataloggar från en barnavårdscentral gällande sitt barn, men detta har förvägrats henne. Vidare har en sjuksköterska lämnat ut sekretessbelagda uppgifter vilket kvinnan har polisanmält. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för inkomna synpunkter gällande detta ärende. Gällande frågan om tystnadsplikt bedömdes att patientuppgifter skulle lämnas ut i detta fall, med hänvisning till sekretessbrytande bestämmelse i Patientsäkerhetslagen. Det stämmer att patient och vårdnadshavare har rätt att begära ut journalloggar. När mamman gjorde denna begäran lämnades omedelbart ut information om personal som hade varit inne i patientens journal, samt informerades om vilka andra vårdgivare som har varit inne i patientens journal. Enligt riktlinjerna ska fördjupade loggar lämnas ut av den vårdgivare som berörd vårdpersonal arbetar hos. Av denna anledning hänvisades mamman till övriga aktuella vårdgivare för att begära ut fördjupade loggar från dem. De fördjupade loggarna skulle överlämnas till mamman. Mamman tog del av svaren men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08240** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i dokumentation efter ofullständigt besök med opersonligt bemötande En kvinna bokade tid på vårdcentralen för obehag i bröstet, hjärtklappning och hög puls. Hon menar att läkaren hon träffade inte såg henne i ögonen utan bara tittade in i datorn under hela besöket. Läkaren lyssnade inte på hjärtat och undersökte henne inte. Patienten hade önskemål om provtagning och beskrev också problem som kan vara hormonella, sådan provtagning nekades dock. Efteråt menar hon att dokumentationen från besöket inte stämde och att det hon sagt inte tagits upp. Patienten önskade byta läkare inför ett återbesök men detta gick inte. Vid återbesöket, som var maximalt fem minuter långt, fick patienten samma bemötande och hantering. Hennes beskrivning av de fortsatta problemen tog läkaren ingen notis om. Även efter detta besök gavs en annan bild i journalen än hur besöket skett. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att hon inte fått den vård och behandling som hon förväntat sig. Vårdgivaren bad om ursäkt om hon haft en dålig upplevelse vårdgivarens avsikt är alltid att kunna hjälpa sina patienter. Vårdgivaren hade gått igenom journalen och intervjuat aktuell läkare, i journaltext framkom att läkaren undersökt och ordinerat diverse undersökningar och prover utifrån gällande riktlinjer. De hormonprover som kan tas via vårdcentralen var tagna. Vid intervju med läkaren så höll denne inte med kring patientens upplevelse. Läkaren ansåg att han haft ögonkontakt och undersökt patienten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08243** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	En patient fick olika besked av olika läkare om rutinen för att fasa ut ett läkemedel En patient med psykisk ohälsa fick motstridiga besked om hur ett läkemedel kunde trappas ut. Hen mådde mycket dåligt efter att han slutat tvärt med läkemedlet. När hen beskrev för en av läkarna tidigare symptom och oro för ett annat preparat upplevde hen att läkaren förminskade upplevelsen genom att hälsa att det hen beskrev inte stämmer med biverkningarna. Patienten önskade kontinuitet i kontakt med läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Patienten framförde att han inte var nöjd med bristande kontinuiteten av sina läkarkontakter. Vid journalgenomgången kunde vårdgivaren se att patienten varit i kontakt med tre läkare avseende den aktuella medicineringen samt en läkare som förnyade recept utan kontakt. De beskrev anledningen till att det varit tre olika. Med tanke på behovet av kontinuitet fick han sedan en husläkare. Patenten ansåg att journalföringen var värderande och orättvis. Berörd kollega beskrevs vara vidtalad och att denne beklagade formuleringen och kom att göra en ändring i journalen. Vidare beskrevs ett uttryck som förekommit och läkarens förklaring av vad han menat med det. De beklagade patientens upplevelse och tog till sig av hans åsikter och har diskuterat hur de kan undvika att skapa liknande upplevelser för patienter i framtiden. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08268** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Arrogant och kränkande läkare på vårdcentralen En man har en krigsskada, han är rullstolsburen och har genomgått flera ryggoperationer och fått mycket rehabilitering och fysioterapi. Mannens hälsosituation har tyvärr försämrats och han har följts upp på vårdcentralen. Från första mötet har läkaren behandlat honom med arrogans, brist på respekt och diskriminering på grund av funktionsnedsättning och etnicitet. Mannen trodde först att detta var vanligt förekommande, men senare insåg han att det inte är acceptabelt eftersom alla människor har rätt till lika behandling och respekt. När mannen började ifrågasätta läkarens beteende försämrades hennes attityd ytterligare. Hon började vägra skriva ut mannens läkemedel och det dröjde flera månader innan hon skrev ett viktigt läkarintyg som krävdes av kommunen och Försäkringskassan. Nyligen ringde läkaren på nytt och förolämpade och kränkte mannen verbalt och sa att han är missbrukare, det vill säga beroende av läkemedlen. Detta var mycket kränkande och orsakade mannen stor psykisk och fysisk smärta. När mannen senare lät översätta det läkarintyg hon hade skrivit, stod det att han är beroende, vilket mannen anser inte vara sant. Mannen vill ha upprättelse, en ursäkt och eventuell kompensation för den skada jag lidit psykiskt och fysiskt. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som hade läst mannens journal och talat med den berörde läkaren. Det var tråkigt att mannen upplevde att han inte hade blivit bemött på ett bra sätt. På vårdcentralen kommer huvuddelen av både personal och patienter från olika länder med olika bakgrund. Vårdgivaren strävar hela tiden efter att leva upp till värdegrunden om alla medborgares lika värde och att alla ska bli bemötta med omtanke och respekt samt att alla berörda ska vara delaktiga i vården. Detta innebär inte att patienter alltid kan få den vård man själv önskar, som ibland kan medföra konflikt mellan patient och läkare, som måste göra en professionell bedömning av vad som är bäst för patientens hälsa eller vad som krävs enligt lag. I detta fall handlade det om att mannen, som på grund av långvarigt smärttillstånd, använt läkemedel där det numera finns mycket tydliga rekommendationer, både nationellt och regionalt, att dessa inte bör användas vid långvarig smärta. Anledningen till detta är att man idag känner till att dessa läkemedel medför beroende och olika typer av biverkningar. Att läkaren informerar patienten om att läkemedlen medför beroende innebär inte att läkaren anser att det föreligger ett missbruk, här hade mannen missförstått läkarens information. Den berörde läkaren hade enligt riktlinjer och vårdcentralens rutiner försökt hjälpa mannen att avsluta en behandling som med dagens kunskap anses vara olämplig. Mannen tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08281** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Patient led av biverkningar efter att sjuksköterska gav läkemedel via dropp i för snabb hastighet En kvinna led av biverkningar efter att en sjuksköterska gav läkemedel via dropp i för snabb hastighet. Sjuksköterskan var ny på jobbet och frågade flera gånger andra kollegor om hur läkemedlet skulle administreras. När det upptäcktes att läkemedlet snarare rann i stället för att det droppades in i patientens kärl, var dosen nästan klar. Det gick på fyra minuter i stället för 15. Patienten upplevde biverkningar efteråt och misstänkte att det hade att göra med det snabba tillförseln av läkemedlet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tyckte det var tråkigt att det blev så kraftiga biverkningar av preparatet. Gällande administrering av preparatet så höll biträdande verksamhetschef på med en tydligare rutin för detta, för att undvika att liknande situation uppstår igen. Gällande biverkningar har uppföljande blodtryckskontroll utförts, och därefter även ett besök hos läkare för bedömning av symtom. De beklagade att det har skett ett misstag och kommer nu aktivt att arbeta för att detta inte ska kunna hända igen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Där ansåg hon att ny personal behöver gå dubbelt med erfarna kollegor. Hon höll inte med om deras förklaring att hastigheten på droppet inte hade några biverkningar utöver att det skulle vara snällare mot kärlen. Patienten hänvisade till Läkemedelsförsäkringen. Hon hade önskat ersättning för besvären detta orsakade henne. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08291** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Undermålig teknik och lång väntan samt bristfälligt samarbete En man är kritisk till att en vårdcentral inte kunde hantera elektroniska remisser som ledde till att remissen i stället skickades per brev till psykiatrin vilket har orsakat betydande fördröjning. Remissen var dessutom bristfällig och därför måste kompletteras. Mannen måste vänta flera veckor för att få ett besök på vårdcentralen. Han har stått utan behandling och medicinering under lång tid, vilket påverkat hans vardag och psykisk hälsa. Han vill rutinerna kring samarbetet med andra vårdgivare ska ses över. Åtgärd: Vårdgivaren har beklagat patientens upplevelse av remittering till psykiatrin. Processen kring remitteringen från utskick till att få ett elektroniskt remissvar- som patienten upplevt som bristfällig samordning mellan vårdgivarna- tog totalt två månader. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08306** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Inte erbjudits fast vårdkontakt för samordning av vård trots komplex sjukdomsbild En kvinna med en komplex sjukdomsbild har varit listad på en vårdcentral under många år men aldrig fått hjälp att samordna vården av en fast vårdkontakt. Kvinnan upplever att personalen inte är insatt i hennes tillstånd, och att hon därför behöver berätta sin sjukdomshistoria vid varje tillfälle. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är förståeligt att patienten känner frustration över att behöva upprepa sin sjukdomshistoria i kontakter med vården, men att detta är av patientsäkerhetsskäl. Sjukvårdspersonal vill ofta höra uppgifter direkt från patienten för att försäkra sig om att de stämmer och för att inte missförstånd ska ske. Samordnade vårdplaner upprättas sällan i primärvården, däremot finns sammanhållen journalföring för att olika vårdgivare ska kunna ta del av medicinsk information. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08309** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samordning kring äldre multisjuk patient En multisjuk kvinna med flera stora omvårdnadsbehov nekas hemsjukvård av den vårdcentral hon tillhör. De tycker att hennes behov är för komplicerade att ta hand om. Enligt vårdcentralen har en remiss skickats till en vårdgivare som utför avancerad sjukvård i hemmet (ASIH) men den har nekats. Ingen lösning på problemet ges utan istället får kvinnans närstående sköta medicinering och omvårdnad av en sond vilket behöver ske flera gånger per dag. Kvinnan avled i sviterna av sin sjukdom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens bortgång och den svåra situation närstående haft. En redogörelse av vårdförloppet ges. När det gäller insatser från hemsjukvården har patientens make uttryckt önskemål om begränsade insatser då han kände sig trygg med att själv ansvara för sondmatning och önskade endast stöd från hemsjukvården vid behov och inte som löpande eller planerade insatser. Detta önskemål har respekterats inom ramen för vårdcentralens uppdrag. Remisser till ASIH bedömdes och besvarades inom slutenvårdens ansvar så därför hänvisas den frågan vidare. Närstående har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08353** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Felaktiga råd om läkemedel vid graviditet En läkare vid en primärvårdsenhet gav en kvinnan felaktiga råd vid smärtlindring som gravid och i samband med råd kring vård rörande ett liten pojkes förhud. Åtgärd: Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08395** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet på vårdcentralen En mamma ringde vårdcentralen för att hennes son har hosta sedan en och en halv månad. Personalen som ringde upp henne sa att läkaren blivit sjuk och att samtliga akuttider var bokade. Vidare frågade personalen om pojken var pigg. Det var han men han hostade vid rörelse och när han sov. Det var inte första gången som vårdcentralen saknar kapacitet att utföra vård. Trots manfall borde vårdcentralen ändå kunna utföra sina åtaganden genom att ta in vikarierande läkare. Samma princip gäller för grundskolan ju, framhåller mamman. Eleverna ska inte behöva missa sin skolgång för att läraren är sjuk. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen tackade hon för att mamman hade tagit sig tid att skriva till vårdcentralen. Verksamhetschefen bad om ursäkt för att familjen inte hade fått den hjälp de hade behövt när de kontaktade vårdcentralen. Att ta emot ärenden via telefon är det viktigaste och svåraste arbetet på vårdcentralen och liksom att säkerställa att prioriteringen av patienterna blir korrekt. Verksamhetschefen ansåg att de i detta fall hade misslyckats med. Det är inte meningen att patienter och anhöriga ska få olika information när de ringer beroende på vem man pratar med, och bedömningen ska om möjligt inte skilja åt beroende på vem som svarar. Information om sjuka medarbetare eller hur många akuttider som finns eller inte finns är heller ingen information som hjälper patienten. Att verksamheten har ont om resurser får inte riskera att en patient inte får den vård den behöver. Varje avvikelse som kommer in till verksamheten leder till en diskussion och genomgång i medarbetargruppen och förhoppningen är att de blir lite bättre för varje gång. En läkare hade varit i kontakt med familjen för att säkerställa att sonen fått den medicinska hjälp han behövde.
1177 **Primärvård** **V2511-08439** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Påstående om avbokningar trots inga inbokningar Läkaren vid vårdcentralen uppgav att patienten hade avbokat tider vid två tillfällen under de senaste månaderna. Patienten hade inte fått några kallelser överhuvudtaget, varken via papperspost eller via appen Alltid Öppet. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det skett ett misstag av den mänskliga faktorn. Patienten hade inte avbokat tider under de senaste månaderna. Patienten skulle snart bli kallad för uppföljande kontroll. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08473** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig kommunikation och bedömning En man är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral gjorde en felaktig bedömning efter flera timmar som han väntade i receptionen. Efter att han åkte hem blev han hämtad av polismyndigheten för att transporteras till ett enligt honom privat fängelse där han psykiskt torterades. Manen anser att läkaren som har en annan etnisk bakgrund var ointelligent. Åtgärd: Vårdgivaren har framfört att patientens psykiska ohälsa bedömdes vara i risk för självmord, vilket ledde till beslut om tvångsvård. Personen lämnade vårdcentralen innan polisen anlände och senare hämtades av polisen. Vårdgivaren anser att handläggningen varit korrekt men beklagar att felaktigt nummer för polishandräckning orsakade väntetid. Vårdgivaren har uppmanat patienten att sluta sprida rasistiska uttalanden via chatt, epostmeddelande samt via sociala medier. Vårdgivaren kommer att göra en polisanmälan om patienten inte tar tillbaka dessa uttalanden som riktats mot personalen. Patienten har inkommit med ny skrivelse där han framfört samma synpunkter som tidigare. Patienten informeras att dennes senaste skrivelse enbart för kännedom kommer att delges vårdgivaren. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08525** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Kvinna bokade tid till vårdcentral för att ta blodprover men fick bara ta blodtrycket En kvinna ringde till sin vårdcentral för att boka provtagning av specifika blodvärden. När hon kom till vårdcentralen tog en sjuksköterska patientens blodtryck, men inga blodprover togs. Läkare var inte informerad och hade inte ordinerat prover. Patienten fick betala 275 kronor i patientavgift. Patienten ifrågasatte att hon skulle ta ledigt från arbetet för att ta blodtrycket, hon ansåg att det var ett sätt att mjölka patienter på pengar och arbetstid. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren framkom att planeringen av blodtrycksmätning och kolesterolprovtagning grundade sig på en telefonanteckning där patientens önskemål kan ha missuppfattats. Vårdgivaren beskrev att bedömningen gjordes utifrån att läkarbesök inte ansågs nödvändigt och att proverna var tänkta som ett underlag till läkare. Sköterskan hade för avsikt att be läkaren om remiss för blodprover men hade inte gjort detta innan besöket. Vårdgivaren beklagade att kommunikationen brustit och att patientens förutsättningar inte uppmärksammats, samt uppgav att synpunkterna kommer att återföras till både läkar- och sköterskegruppen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08562** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Vårdcentral krävde digitalt läkarbesök för att förnya recept Vårdcentral krävde digitalt läkarbesök för att förnya recept. Patienten ansåg att det var fel att han och regionen skulle betala för ett läkarbesök som inte behövdes. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren framkom att patienten inte tidigare varit listad på eller haft kontakt med vårdcentralen och att aktuellt läkemedel inte fanns dokumenterat i patientens läkemedelslista. Vårdgivaren uppgav att patienten därför hänvisades till den vårdenhet som tidigare förskrivit läkemedlet. Vårdgivaren framhöll att vårdcentralens rutin vid önskemål om receptförnyelse är att patienten behöver boka ett läkarbesök för bedömning innan eventuell fortsatt förskrivning, särskilt när inga tidigare recept utfärdats därifrån. Vid receptförnyelse görs enligt vårdgivaren alltid en medicinsk bedömning eftersom läkaren tar ansvar för behandlingen. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevde handläggningen som otillfredsställande. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08628** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felaktig rådgivning till patient med sänkt immunförsvar En kvinna som behandlades med ett läkemedel som sänker immunförsvaret ringde till en vårdcentral efter att hon haft hög feber och frossa i cirka fem dagar. Hon fick då rådet att fortsätta med egenvård och avvakta. Kvinnan upplevde detta som märkligt med tanke på hennes bakomliggande sjukdom och hörde därför av sig till sjukvårdsupplysningen för att få en medicinsk bedömning. Då uppmanades hon att åka in till en akutmottagning så snart som möjligt för undersökning. På akutmottagningen konstaterades det att hon hade en lunginflammation som krävde medicinsk behandling. Kvinnan ifrågasätter vårdcentralens kompetens att göra medicinska bedömningar och upplever att personalen var nonchalant när de inte tog hänsyn till hennes sjukdomshistoria. Hon menar att den bristande bedömningen hade kunnat få livsfarliga konsekvenser. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framgick att de tagit patientens synpunkter på stort allvar och vidtagit åtgärder för att förhindra att en liknande situation skulle inträffa igen. Ett samtal hölls med den berörda personalen, där det tydliggjordes att en allvarlig felbedömning hade gjorts. Det framkom också att bedömningen inte hade dokumenterats i patientens journal. Vårdcentralens ledningsgrupp informerades om händelsen. Patienten blev även kontaktad per telefon av den medicinskt ansvariga läkaren, som muntligen informerade om vilka åtgärder som hade vidtagits. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08651** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Hårdhänt behandling av spädbarn i samband med undersökning Ett spädbarn var på en läkarundersökning vid en barnavårdscentral. En sjuksköterska drog i en leksak som barnet hade i handen, men drog så hårt att barnet slog i pannan och blev mycket ledsen. Barnet grät länge. Sjuksköterskan bad inte om ursäkt. Barnets förälder anser att barnet blev utsatt för diskriminering för sin etnicitet och anser att alla barn ska bli bemötta utan att bli diskriminerade. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar familjens upplevelse vid läkarbesöket. Sjuksköterskan beskrev att barnet, i slutet av läkarbesöket, fick ett band med pärlor för att kontrollera att barnet använde tummen och pekfingret, pincettgreppet, vilket barnet gjorde. Barnet försökte dock stoppa bandet i munnen varvid sjuksköterskan ville förhindra att barnet skulle sätta pärlorna i halsen. Sjuksköterskan agerade snabbt och tog bandet från barnet varvid barnet började gråta och sjuksköterskan sa förlåt till barnet. Läkaren som vid tillfället undersökte barnet vittnar om samma händelseförlopp som sjuksköterskan, att sjuksköterskan hastigt tog bandet med pärlor från barnet för att hindra barnet från att stoppa det i munnen. Om detta uppfattades som diskriminerande så ber vårdgivaren om ursäkt men kan garantera att det inte var sjuksköterskans mening. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08657** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Graviditet bedömdes inte som riskgraviditet, fostret avled En kvinna hade synpunkter på brister, försummelse och felaktig handläggning av barnmorskemottagningen i samband med hennes graviditet. Hennes graviditet bedömdes inte vara en riskgraviditet. Efter ungefär fyra månaders graviditet konstaterades att fostrets hjärtaktivitet upphört. Kvinnan undrar varför henne graviditet bedömdes som en lågriskgraviditet trots att flera faktorer talade emot detta, enligt henne. Åtgärd: Då patienten inte har återkommit inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2511-08676** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande behandlingskontinuitet och bemötande vid behandling av benskörhet En kvinna har under en längre tid fått behandling mot benskörhet på en vårdcentral. Behandlingen har i början fungerat regelbundet, men på senare tid har den blivit sämre. Patienten har själv behövt påminna om när det är dags för nästa behandling, eftersom tider inte skickas ut eller ibland glöms bort. Patienten upplevde också att bemötandet på vårdcentralen varit bristfälligt. Hon menade att personalen behöver visa större ödmjukhet och förståelse, samt ge ett bättre omhändertagande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade patientens missnöje men bedömde att ett missförstånd hade uppstått. Vårdgivaren uppgav att sprutan ges månadsvis och inte på ett exakt datum, eftersom detta saknar medicinsk betydelse. De beskrev att kallelser är en extra service och att patienten vid behov själv kan boka tid via telefon eller chatt. Efter att yttrandet översänts har patienten inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2511-08678** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Vårdcentral utredde inte långvariga symtom som senare visade sig vara behandlingskrävande infektion En kvinna sökte vårdcentral på grund av långvarig förkylning med luftvägsbesvär. Blodprover togs och läkaren undersökte patienten. Enligt läkaren var det en vanlig förkylning och att alla hostar så här års. Patienten fick recept på nässpray och inhalator och uppmanades att återkomma om hon inte var frisk om två veckor. I så fall skulle patienten utredas för astma. Patienten sökte sig via sjukförsäkring till privat vårdgivare. Där konstaterades inflammation i övre luftvägarna. Patienten tycker att vårdcentralen ska betala hennes merkostnader. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att de redan hade besvarat patientens klagomål via mail eftersom patienten skickat sitt klagomål till både vårdgivaren och Patientnämnden. Vårdgivaren uppgav att man efter genomgång av patientjournalen ansåg att patienten fått en korrekt handläggning. I patientens eget bokningsunderlag och vid läkarbesöket framkom enligt vårdgivaren inga symtom som gav misstanke om antibiotikakrävande bihåleinflammation. Vid läkarbesöket uppmanades patienten att återkomma vid utebliven förbättring och man planerade in en uppföljning via telefon efter 14 dagar. Vårdgivaren uppgav att det faktum att patienten sex dagar senare fått antibiotika hos annan vårdgivare, inte bevisade att man gjort fel från början. Istället kunde patientens symtom mycket väl ha hunnit utvecklas till en bihåleinflammation som krävde behandling. Vårdgivaren menade att det var patienten själv som valt att söka privat vård och att hon därför inte kunde kräva ekonomisk kompensation. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08698** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet och bedömning En man uppger att det är svårt att få kontakt med en vårdcentral via telefon. Oavsett tid på dagen kommer han endast till en telefonsvarare som säger att telefonkön är full. En annan gång träffade mannen läkare för smärta i foten. Läkaren tittade snabbt på foten och uppmanade patienten att ta receptfria smärtlindrande läkemedel och linda foten. Mannen ifrågasätter att läkaren inte undersökte foten ordentligt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse av att det är svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Patienter kan kontakta vårdcentralen via telefon, 1177 eller genom att komma till vårdcentralen. Gällande besöket har man inte kunnat se att något annat borde ha gjorts medicinskt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08809** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande kommunikation vid smärtproblematik En kvinna med smärtproblematik uppsökte en akutmottagning där hon fick smärtlindring och genomgick en röntgenundersökning. Därefter hänvisades hon till smärtkliniken på samma sjukhus hon tillhörde. När hon nästa dag tog kontakt med smärtkliniken informerades hon om att de önskade ny remiss från husläkare. Kvinnan bokade en tid på vårdcentralen där hon inom några dagar träffade en läkare. Hon upplevde att läkaren varken presenterade sig ordentligt, introducerade kollegan som deltog i besöket eller frågade om det var okej att hen deltog. Läkaren föreslog snabbt en förskrivning av morfinläkemedel, vilket redan ordinerats på akuten. Kvinnan berättade om sin smärthistorik, sin diagnos med överrörlighet samt att en nära anhörig har ett tablettmissbruk. Trots detta genomförde läkaren endast en ytlig undersökning och hänvisade åter till smärtkliniken. Kvinnan lämnade vårdcentralen med ett recept på morfinläkemedel i hög dos och ett läkemedel mot illamående. På apoteket ifrågasattes doseringen. Kvinnan uttrycker oro över att få flera recept med morfinpreparat utskrivna, särskilt med tanke på anhörigs missbruk och de risker hon själv upplever. I ett svar från vårdcentralen har man stor förståelse för och menar att patienten har helt rätt i att den behandling hon initialt fick inte blev optimal. Hon blev hänvisad till deras drop-in för vilket är något de behöver se över. Dessa besök är mer begränsade än ordinarie mottagningstider och kan, särskilt vid mer komplexa smärttillstånd, innebära att helhetsbedömningen inte blir så grundlig som önskat. Det är beklagligt att patienten fick läkemedel som i efterhand inte kändes rätt. De arbetar kontinuerligt med att följa upp och optimera förskrivningar av läkemedel med beroendepotential, för att säkerställa att de aldrig används lättvindigt och endast när det är medicinskt motiverat. Det är bra att patienten har fått träffa en annan läkare och nu har en tydligare och mer genomtänkt plan framåt. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08818** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och felaktig medicinsk bedömning vid läkarbesök En kvinna med psykisk ohälsa sökte vård på en vårdcentral men upplevde bristande bemötande då läkaren avbröt och inte lyssnade. Istället för en medicinsk bedömning fokuserade läkaren på Försäkringskassans synpunkter. Kvinnan uppfattade att beslutet var fattat i förväg. Journalen innehöll felaktigheter, bland annat en notering om att hon var välvårdad trots motsatsen. Det inträffade har lett till nekad sjukpenning och ekonomiska svårigheter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08826** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Nekad läkemedel mot smärta efter många års användning En äldre kvinna som för många år sedan skadades svårt i en olycka har sedan dess haft behov av stark smärtlindrande, narkotikaklassad medicinering. Läkaren på vårdcentralen har nu avslutat behandlingen med en medicin och ersatt den med en annan. Det skedde ingen nedtrappning eller utfasning av läkemedlet och patienten fick svår abstinens, sömnsvårigheter och stor smärta. Hennes närstående ifrågasätter läkarens beslut och menar att varken patient eller närstående fått tydlig information. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att den med anledning av att ombudet kontaktat både verksamhetschefen direkt och patientnämnden bad att få hänvisa till tidigare mejlkonversation samt telefonsamtal med patienten. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08834** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister i vårdansvar, remiss och återkoppling En man sökte hjälp för psykisk ohälsa för flera år sedan vid en vårdcentral. Han kom överens med läkaren att han skulle lämna blodprover och fylla i ett webbformulär, vilket han gjorde. Patienten fick höra att remiss sedan skulle skickas till psykiatrin men att det var lång kö för att få komma dit. Nu efter flera år så kom mannen att tänka på detta och undrar varför ingen remiss skickades och varför han inte har fått någon återkoppling. Patienten känner sig utelämnad av vården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-08876** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Administrativ hantering Brister i hantering	Fick faktura för uteblivet besök trots ombokad tid En person hade bokat om ett besök på en vårdcentral via 1177 men fick trots detta en faktura för uteblivet besök. Personen upplever att besöket inte borde ha registrerats som uteblivet och undrar varför fakturan skickats samt önskar att avgiften återbetalas. Åtgärd: Vårdgivaren kontaktade förvaltningen efter att begäran om yttrande mottagits och uppgav att de synpunkter som framförts inte avsåg deras verksamhet. Förvaltningen har därefter gjort upprepade försök att få kontakt med patienten. Då patienten inte har återkommit med efterfrågad kompletterande information inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-08914** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter information om behandling och avgift för intyg En man ifrågasatte information han fått genom vårdcentralen rörande specifik behandling av problem med fötterna. Han menar att han betalat mycket pengar för en behandling som inte fungerar för åkomman. Han har också nekats remiss för fotsjukvård. Patienten ifrågasätter också information från vårdcentralen om att ett intyg han behöver till Försäkringskassan kommer att kosta över tusen kronor. Patienten känner sig särbehandlad och mår dåligt av det. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten haft en dålig upplevelse och fått en felaktig bedömning. Vårdgivaren menade att den medicinska fotvården som patienten besökt skulle ha informerat honom före behandlingen om att den sannolikt inte skulle vara till hjälp i hans fall och istället erbjudit en behandling som bättre motsvarade behoven. När det gäller skattefinansierad medicinsk fotvård behöver man uppfylla vissa medicinska kriterier för att ha rätt till det och enligt bedömningen hos vårdgivaren hade patienten inte uppfyllt dessa. Vad gäller intyget till Försäkringskassan är det vanligt att intyg som begärs av patienter är avgiftsbelagda. Om patienten fick felaktig information beklagades det. Efter att korrekt information inhämtats visade det sig att patienten inte behövde betala någon avgift för intyget. Vårdgivaren tackade för synpunkterna som hjälper den att förbättra för framtiden. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-08915** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på omständlig hantering kring receptförnyelse och för många digitala kanaler En man som levt nästan hela sitt liv med en sjukdom och läkemedelsbehandling hade synpunkter på att vården i Region Stockholm överadministrerar kontakterna med patienter. Han har tidigare kunnat be om receptförnyelse via 1177.se men behöver nu logga in i en annan app och boka videomöte med läkare för receptförnyelsen, ett besök som han ska betala patientavgift för. Patienten menar att medicinen gäller hans kroniska sjukdom som regelbundet kontrolleras. Patienten ifrågasätter detta och menar att läkarens tid borde kunna användas bättre samt att det är ineffektivt med vårdens många digitala verktyg och brevlådor som används för kallelser och kontakter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09003** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Upplevelse av kränkande bemötande och ifrågasatt sjukskrivning En kvinna med långvarig sjukskrivning på grund av svåra buksmärtor, ångesttillstånd och upprepade akuta vårdkontakter kontaktade sin läkare på en vårdcentral för att boka om en tid. Under telefonsamtalet meddelade läkaren att sjukskrivningen inte skulle förlängas, utan att någon ny medicinsk bedömning hade gjorts. Kvinnan upplevde att detta beslut borde ha fattats vid ett fysiskt besök. Vid ett tidigare vårdbesök upplevde hon att läkaren upprepade gånger skrattade åt hennes beskrivning av symtom, trots att hon bad honom sluta. kvinnan upplevde sig kränkt och otrygg och är orolig för patientsäkerheten i sin fortsatta handläggning. Kvinnan försökte att få hjälp av verksamhetschefen men det ledde inte till någon förändring. Åtgärd: Samtycke gällande begäran om yttrande har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2512-09053** Administrativ hantering Intyg	Komplettering till läkarintyg uteblev och patienten riskerade att förlora sjukersättning En kvinna hade kontakt med en vårdcentral och Försäkringskassan hade begärt kompletterande uppgifter till ett läkarintyg för att kunna fatta beslut om sjukersättning. Kompletteringen skulle ha inkommit senast ett visst datum, men enligt kvinnan har vårdcentralen inte fullgjort detta. Kvinnan har själv kontaktat vårdcentralen för att säkerställa att läkarintyget skulle kompletteras, men trots detta har inga uppgifter skickats in. Den uteblivna kompletteringen riskerar att leda till att kvinnan står utan sjukersättning och därmed utan inkomst. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09088** Kommunikation Bemötande	Litet barn förvisades att vänta utomhus på grund av eventuell smitta En mamma kom till en vårdcentral med sina två barn. Receptionisten hälsade inte. Mamman informerade om att de sökte framför allt för sonen, men att även dottern hade varit sjuk men nu var stabil. Receptionisten drog slutsatsen att båda barnen och mamma, hade en smittsam sjukdom. Receptionisten bad dottern att gå utomhus och vänta. Inga undersökningar hade gjorts. Hon fortsatte ändå att insistera på att flickan skulle stanna utomhus vilket fick flickan att börja gråta. Receptionisten visade ingen som helst omtanke eller medkänsla. Förfarandet fick mamman att känna sig väldigt illa till mods eftersom flickan bara vara nio år och dessutom inte frisk. Mamman ifrågasatte om det inte fanns någon plats där en eventuell smittbärare kunde tas om hand. Först då gick receptionisten och pratade med läkaren. Även läkare föreslog att barnet skulle vänta ensam utomhus vilket mamman ser mycket allvarligt på. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09101** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Läkaren tog bort läkemedel som patienten var i behov av En kvinna hade kontakt med en vårdcentral där läkaren tog bort läkemedel från hennes Apodos. Kvinnan mådde mycket dåligt då hon inte fick läkemedel mot värk och andra mediciner som hon var i behov av. Kvinnan fick inte heller kontakt med läkaren angående detta. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09154** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Ingen åtgärd eller remittering vid vårdcentral vid olika vårdbesök En man sökte akut vård på vårdcentralen på grund av andningssvårigheter och hosta. Sjuksköterskan ifrågasatte om mannen verkligen hade behov av läkarvård eftersom läkaren satt och fikade för tillfället. Till slut anropade sjuksköterskan jourläkaren som ignorerade mannens symtom. Vid en senare kontroll visade det sig att mannen hade covid-19 och var tvungen att söka hjälp på en annan vårdinrättning. Vid ett annat tillfälle hade mannen svårigheter att kissa och begärde remittering till specialistläkare men nekades detta. Han var i stället tvungen att söka hjälp utomlands. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att mannen upplevt att den vård han fick inte hade varit tillfredställande. Medicinska bedömningar av legitimerad personal hade skett vid alla besök och telefonkontakter. Vid läkarbesök hade remisser skrivits för provtagning, röntgen och vidare utredning för sväljsvårigheter och urineringsbesvären. Utredningar som görs utomlands, om man har med dessa och som inte är översatta på svenska, hade vårdgivaren svårt att bedöma. Vårdgivaren bad om ursäkt för om specialistläkaren hade brustit i sin kommunikation. Mannen hälsades välkommen att besöka vårdcentralen åter. Mannen tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09182** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårigheter att få tid hos vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka tid. Det fanns inga tider, i stället lovade vårdcentralen att återkomma med en tid någon månad senare. Patienten har inte fått någon kallelse och efter att ha själv kontaktat vårdcentralen blev hon till slut erbjuden tider som inte passade. Kvinnan ifrågasätter att hon inte erbjöds möjlighet att träffa annan läkare och anser att hon inte erbjudits tid inom vårdgarantin. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09200** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande remisshantering, kommunikation och bedömning En man hade synpunkter på remisshantering och kommunikation vid en vårdcentral. Patienten menar att vårdcentralen systematiskt misslyckats med meddela remissvar till såväl honom som en psykiatrisk mottagning och kalla till uppföljande besök, vilket försenat diagnos och adekvat vård. Vidare har patienten synpunkter på vårdcentralläkarens hantering av remiss för röntgenundersökning och svar kring denna. Även i detta fall fick patienten själv kontakta vårdcentralen och efterfråga svar och vidare hantering. Läkarens bedömning av röntgenresultatet var att ingen åtgärd behövdes, patienten upplevde dock stark oro och ångest under den långa väntetiden på svar. När han bytte vårdcentral gjorde en annan läkare annan bedömning och remitterade till kirurg som ansåg att åtgärd borde ha skett från början och planerar patienten för operation. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09208** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande, dokumentation och svårigheter med receptförnyelse En kvinna hade synpunkter på bemötandet i samband med läkarbesök på en vårdcentral. Hon uppgav att hon vid flera tillfällen lämnat besöken i stark affekt och gråt, men att detta inte hade dokumenterats i journalen. Patienten menade även att hon haft svårigheter att få sina recept förnyade, bland annat för ett läkemedel som hon hade använt under lång tid. På grund av att förskrivning inte skett har detta, enligt patienten, påverkat hennes vård och lett till både fysiska och psykiska konsekvenser. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09215** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning av hudförändring försenade specialistvård En kvinna besökte vårdcentralen på grund av hudförändringar. Läkaren bedömde att hon hade solskador på några ställen i ansiktet och att en viss pigmentfläck tolkades som godartad. Patienten remitterades till hudspecialist. Specialistens bedömning var att förändringen var misstänkt malign och operation genomfördes. Analysen visade malignitet och har lett till att patienten remitterats vidare till akutsjukhus för fortsatt behandling, lågstrålning. Patienten anser att vårdcentralens felaktiga bedömning av hudförändringarna ledde till längre väntetid till hudspecialisten, hon menar att om det hade varit fråga om en mer snabbväxande cancerform så hade det kunnat medföra stora konsekvenser. Hon tycker att hudförändringar kanske inte ska bedömas av allmänläkare på vårdcentraler eftersom de inte har rätt kunskap för detta. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren där den läkare patienten träffat redogjorde för sin bedömning och varför denne inte haft större misstankar om malignitet. Patienten fick remiss till specialistmottagning för bedömning och åtgärd. Läkaren menade att det i det inledande skedet av diagnosen brukar vara utmanande att skilja mellan godartade och maligna förändringar med blotta ögat. Det krävs både specialistbedömning och hudbiopsi för diagnos. Biopsi togs på specialistmottagningen. Läkaren beklagade att denne inte kunnat säkerställa diagnos vid första besöket och att patienten fått lida av oro. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutskrivelsen. Hon menar bland annat att i och med att hon fick ett tydligt muntligt besked om att förändringen var benign och att remissen gällde solskador anser att behandlande läkare har handlat felaktigt. Den felaktiga bedömningen och bristen i tydligt besked hade inte lett till någon vårdskada, men rutinerna hos vårdcentralen behöver förbättras enligt patienten. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09234** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fick inte lämna blodprover, hade cancer En man sökte vård på en vårdcentral för buksmärtor. Trots upprepade besök och långvariga besvär fick han inte lämna blodprover. Ett år senare fick mannen till slut lämna prov och remitterades till specialistvård där det framkom att han hade en aggressiv prostatacancer som spritt sig till lymfkörtlarna. Han menar att det hade kunnat förhindras genom bättre riskbedömning och rutinkontroller vid smärtor i magen. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan framfört synpunkterna genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09273** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Långdragna fotbesvär efter missad främmande kropp En kvinna fick en glasbit i foten och tog själv bort den synliga delen. Då hon hade kvarstående belastningssmärta sökte hon vård på sin vårdcentral som hänvisade henne till en närakutmottagning, där en röntgen- och ultraljudsundersökningar gjordes. Ingen främmande kropp kunde dock ses. Besvären kvarstod och hon hade upprepade kontakter med vården, bland annat med misstanke om infektion. Smärtan påverkade hennes gång och ledde till sekundära besvär i rygg och höft. Först flera månader senare, vid privat vård, kunde glasbitar avlägsnas vid två ingrepp. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09298** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna nekades tid på vårdcentral trots smärtor i armar En kvinna som hade besvär med smärta i armarna kontaktade sin vårdcentral för att boka en tid för läkarbedömning. Trots flera kontakter med vårdcentralen fick hon inte boka in någon tid för undersökning hos en läkare. Hon ställer sig frågande till detta och anser att det är oacceptabelt att inte patienter tas på allvar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09318** Administrativ hantering Intyg	Läkare vägrade utfärda intyg om vård Ett barn träffade en läkare på en vårdcentral. En anhörig uppger att läkaren gjorde en undersökning men vägrade utfärda intyg för detta. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09341** Vård och behandling Behandling	Oklart problem för ung man på vårdcentral Man skrev i 1177 att han hade synpunkter på sin vårdcentral men att han behövde hjälp att formulera klagomålen. Patienten har trots flera kontaktförsök inte gått att nå. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09356** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots frikort En man har fått en faktura för ett vårdbesök, trots att han ska ha haft ett giltigt frikort vid tidpunkten. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade och fakturan makulerad genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09358** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Fel i journalen och bristande bemötande och delaktighet En man hade synpunkter på felaktighet i hans patientjournal från en vårdcentral. Vid kontakt med vårdcentralen om detta fick patienten ett dåligt bemötande och nekades korrigering. När patienten bad att få spela in samtalet blev personalen upprörd och avslutade samtalet. Patienten har bett om att få ta del av ljudfilen från samtalet och utlovats detta av verksamhetschef, vilket dock ej skett, patienten har heller inte blivit kontaktad av vårdcentralen rörande sitt klagomål. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09398** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Vaccination orsakade skada i arm En man uppgav att han har fått en skada i sin ena arm efter att han fått en vaccinationsspruta. Mannen menar att trots att det gått flera veckor efter vaccinationen så kan han inte lyfta armen. Åtgärd: Yttrande inhämtas inte då patienten fått svar från vårdgivaren via egen kontakt. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09402** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande från läkare En ung patient bokade läkarbesök genom en digital app inom primärvården på grund av mångåriga problem med akne. Läkaren förminskade dock problemet och patienten menar att läkaren var mycket otrevlig och inte lät patienten prata till punkt. Läkaren tyckte att det var onödigt att patienten tog kontakt och patienten vill inte betala för det digitala besöket, hon är mycket besviken och fick ingen hjälp. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09403** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Upprepade brister i bedömning och utredning vid vårdcentral En kvinna sökte vård upprepade gånger vid en vårdcentral för ihållande och förvärrad hosta. Trots allvarliga symtom, inklusive blodhosta, kräkningar, försämrat allmäntillstånd och smärtor, gjordes vid flera tillfällen endast begränsade undersökningar och patienten skickades hem med olika diagnoser och behandlingar utan vidare utredning. Först efter att patienten själv krävde provtagning och röntgenundersökning konstaterades dubbelsidig lunginflammation. Trots antibiotikabehandling försämrades tillståndet ytterligare, vilket slutligen ledde till inläggning på sjukhus där korrekt diagnos ställdes, inklusive lunginflammation, öroninflammation och två spruckna revben. Bristande utredning, felaktiga diagnoser och felmedicinering ledde till konsekvenser för patientens fysiska och psykiska hälsa samt ekonomi. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09443** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad sjukskrivning En man uppger att läkare på en vårdcentral vägrar sjukskriva honom. Han menar att läkare behöver ökad kompetens för att kunna se till patienters bästa i stället för till ekonomiska aspekter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09444** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Otillräcklig utredning av knöl i buken En kvinna som hade återkommande buksmärtor och en ytlig knöl i buken sökte vård på en vårdcentral. Flera undersökningar gjordes på den inre delen av buken, men de ingen visade inte på något avvikande. Därefter hade inte kvinnan erbjudits någon specialistutredning utan besvären avfärdades som stress eller IBS. Hon bad vårdcentralen om remiss till kirurg men saknar återkoppling kring detta. Hon vände sig till patientnämnden för stöd i att säkerställa att hon fått adekvat vård. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09483** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Kunde endast erbjudas akut besök på vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka en tid. Hon uppger att det endast gick att få en akut tid och inte gick att boka en tid någon vecka fram. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Enligt patienten sade vårdgivaren då att ärendet hanterats korrekt. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09491** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Fysiska symtom negligerades En person sökte vård på en vårdcentral på grund av olika fysiska besvär. Personen upplevde att läkaren inte tog del av beskrivningen av symtomen utan bedömde att besvären berodde på psykisk ohälsa. Personen kände sig avvisad och uppfattade bemötandet som otrevligt och bristande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09501** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Besök avbokades efter lång väntetid En kvinna hade väntat lång tid på ett besök på en vårdcentral. Efter väntan och förberedelser avbokades hennes tid. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09526** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad ny bedömning och bristande bemötande En kvinna hade varit på en vårdcentral för en undersökning. Eftersom hon fortsatt hade symtom kontaktade hon vårdcentralen igen för att boka en läkartid. Hon uppger att hon då nekades en ny tid med motiveringen att hon redan hade undersökts av läkare och att inget hade hittats vid den undersökningen. Patienten upplevde också att hennes besvär förminskades under samtalet och att hon inte blev bemött på ett respektfullt sätt. En närstående ställer sig frågande till att patienten inte erbjudits ny bedömning trots att hon fortfarande har besvär. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09539** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ingen tid på vårdcentralen inom rekommenderad tidsram En kvinna sökte akutvård och fick diagnosen muskelbristning. Hon fick information om att hon skulle följas upp av en specialist inom cirka en vecka och kontaktade därför sin vårdcentral. Trots denna rekommendation fick hon ingen tid inom den angivna tidsramen. I stället hänvisades hon tillbaka till akutmottagningen. Patienten upplever att vården inte tog ansvar för den fortsatta behandlingen, vilket hon anser innebar en risk för att skadan skulle förvärras och för patientsäkerheten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09572** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och utebliven utredning på vårdcentral En kvinna upplevde otrevligt bemötande och utebliven utredning av hennes besvär på en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09629** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Negativa effekter av läkemedelsbyte och bristande uppföljning En man sökte sin husläkare på grund av utmattning och livsleda och fick då sin tidigare medicinering utbytt. Efter läkemedelsbytet upplevde han sig känslomässigt avstängd och fick suicidala tankar. Han beviljades endast 50 procents sjukskrivning, vilket han upplevde som otillräckligt, och när han försökte förmedla detta upplevde han att läkaren inte lyssnade. Ett halvår senare mådde han sämre än före sjukskrivningen, han saknade en tydlig handlingsplan och uppsökte psykiatrisk akutmottagning. Han begärde av vårdcentralen att få byta tillbaka till sin tidigare medicinering men fick via chatt besked om att han måste vänta till nästa bokade läkartid om några veckor, varefter chatten stängdes utan möjlighet till fortsatt dialog. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00015** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad läkartid och bristande bemötande vid telefonkontakt En patient kontaktade en vårdcentral för att boka en tid. Hen upplevde att sjuksköterskan skrev en felaktig journalanteckning och inte ville ge hen en läkartid. Patienten menade också att sjuksköterskan inte lyssnade på hens synpunkter och behov och att samtalet avslutades innan ärendet var klart. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00020** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande samordning och hjälp för långtidssjukskriven att bli frisk En kvinna har synpunkter på bristande samordning kring hennes sjukskrivning. Hon är sjukskriven för arbetsrelaterad utmattning men vården förstår inte arbetsmiljön och sjukskriver inte henne i den omfattning hon önskar. Kvinnan tvingades studera för att behålla sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI) och krävdes på förstadagsintyg av sin arbetsgivare som inte vården ville skriva. Kvinnan känner att all hennes tid går åt till vården, CSN, fackförbund och Försäkringskassan. Hon upplever inte att hon får den vård och hjälp hon behöver för att kunna bli frisk. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00026** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avslag på remiss för allergitest För att utreda allergier krävs ett visst test som endast en enhet inom regionen kan utföra. Ett akutsjukhus har sänt remisser dit men getts avslag. Kvinnan vill veta på vilka grunder. Kvinnan har svårt astma med allergi mot kortison, färgämnen, parfym samt konserveringsmedel. Något hon inte kan få vidare hjälp med från akutsjukhuset. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att två remisser inkom. Den första remissen bedömdes av hudallergimottagningen och avsåg misstänkt läkemedelsallergi efter reaktion på kortisonpreparat med symtom från luftvägarna. Då denna typ av frågeställning inte utreds vid mottagningen rekommenderades remiss till lung- och allergimottagning. Den andra remissen bedömdes av den arbets- och miljömedicinska mottagningen i samråd med hudallergimottagningen och gällde samma frågeställning. Inte heller denna mottagning utreder misstänkta läkemedelsallergier och i remissvaret rekommenderades i stället remiss till läkemedelsmottagning för fortsatt utredning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00054** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Patient fick felaktigt sömnläkemedel under dagtid En anhörig till en äldre kvinna uppgav att kvinnan felaktigt fått sömnläkemedel på dagen i stället för på kvällen av hemsjukvården. Enligt anhörig ledde det till att kvinnan ramlade och skadade sig och hennes allmäntillstånd har avsevärt försämrats. Åtgärd: Svar inhämtas inte då ombudet har kontaktat verksamheten själv och fått svar. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00148** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Borttagning av stygn utfördes hastigt och under icke sterila förhållanden En patient kom till en vårdcentral för att få hjälp att ta bort stygn men hade synpunkter på besöket som helhet. Receptionen var tom och patienten fick vänta i 20 minuter innan någon kom. Läkaren var oförberedd och visste inte varför patienten var där. Det fanns inte någon specifik plats att ta bort stygnen på så det kändes som att det löstes på plats och utan att patienten kunde hänga av sig ytterkläderna. Läkaren var oförsiktig och hastig och frågade inte patienten om hen hade ont eller inte. När hen ställde frågor om eftervård hänvisade läkaren till sjukvårdsrådgivningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00157** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekas akuttid på vårdcentral för svåra sömnsvårigheter En patient har synpunkter på att personalen på en vårdcentral är mycket otrevlig. Patienten menar att de struntar i människors behov och inte är lösningsinriktade eller hjälpsamma. Patienten har ringt för att få hjälp med stora sömnproblem men får till svar att de inte har akuttid "för sådana problem". Patientens husläkare ger tabletter utan att träffa patienten eller ha vetskap om det hjälper eller inte. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00196** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande telefontillgänglighet på vårdcentral En äldre man försökte flera gånger att ta kontakt med sin vårdcentral för att få råd kring sin hälsa som försämrats under de senaste veckorna. Han har långt till vårdcentralen och vill inte ut i snön mer än nödvändigt. Han får inget svar på något av de nummer han ringt på, inte heller på numret för äldre utan nås i stället av en telefonsvarare som säger att det är många som ringer och att man ska ringa senare. Mannen undrar om han måste ge sig ut med bilen och åka trots den risken. Han är samtidigt orolig att han skulle behöva antibiotika. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00211** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Nekad smärtstillande av okunnig läkare En patient har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte har tillräckligt med kunskap kring den diagnos som patienten har och att denne därmed inte skriver ut rätt sorts smärtstillande tabletter. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00219** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande hos läkare vid hudmottagning En kvinna var på ett läkarbesök på en hudmottagning. Läkaren uppträdde på ett sätt som kvinnan anser var fullständigt oacceptabelt och oprofessionellt. Han talade om olämpliga och irrelevanta ämnen, bland annat vapen och brott, vilket kvinnan anser inte hör hemma i ett medicinskt samtal. Det skapade obehag. Han tilltalade även kvinnan på ett grovt, respektlöst och nedlåtande sätt och hans bemötande var oförskämt och saknade helt professionell etik. Kvinnan upplevde läkaren som arrogant och kränkande. Utifrån sitt besök har hon allvarliga tvivel kring läkarens kompetens och lämplighet att arbeta med patienter. Det inträffade har kraftigt underminerat hennes förtroende för vården på den aktuella mottagningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00246** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Läkare på vårdcentral var dryg och okunnig En patient tycker att en läkare på en vårdcentral är dryg och okunnig. Läkaren har enligt patienten inte kunnat svara på vad det vitamintillskott hen rekommenderat är bra för. Patienten menar att läkare på vårdcentralen ska ha erfarenhet och inte bara utbildning.
1177 **Primärvård** **V2601-00249** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Kvinna nekas smärtstillande läkemedel av läkare En kvinna med ryggbesvär till följd av en skada nekas det smärtstillande läkemedel som hon haft under många år och hon erbjuds inte något annat läkemedel. Kvinnan känner sig inte sedd eller lyssnad till och tycker inte att vårdcentralen tar ansvar för hennes fortsatta behandling av besvären. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00254** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Läkare lyssnade inte in förälder, gjorde orosanmälan till Socialtjänsten En pappa besökte en barnavårdscentral med sitt barn som undersöktes utan konstigheter. Efter besöket läste pappan i journalen att det stod i journalen att han luktade illa och hade dålig hygien och smutsiga kläder. De skrev en orosanmälan till socialtjänsten och påstod att pappan hade svårt att svara på läkarens frågor om barnet. Pappan skrev att kläderna var ljusa med en avsiktligt mörkare ton och att han hade svårt att höra läkarens fråga då barnet skrek och läkaren hade en stark utländsk brytning. Han bad flera gånger om förtydligande för att vara säker på att förstå frågorna rätt och önskar att mötet med läkare inte var så stressande. Det blir inte bra patientmöten om föräldrar, läkare och sköterskor är stressade och behöver hinna med mycket på kort tid. Pappan hade önskat att de hade kunnat ta sig tid och låtit honom lugna barnet lite så att han hade kunnat höra dem bättre. Han hade önskat att de uppskattat att han ville vara så ärlig som möjligt i sina svar på hur barnet mår, i stället för att tolka hans önskan om förtydliganden som dumhet. Han tycker också att det borde arbeta fler män på barnavårdscentraler. Åtgärd: Pappan önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00295** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Sjuksköterska lägger på luren i örat på patient som ringer En patient har synpunkter på att en sjuksköterska lägger på luren när patienten förklarar sitt ärende. Hen undrar varför begäran om receptförnyelse inte har fungerat trots att denne har ringt flera gånger. Luren läggs bara på med en stor ilsken suck. När patienten ringer upp igen säger en telefonsvarare att vårdpersonal skall ringa upp. När patienten sedan svarar i telefon lägger personen på luren en gång till utan att säga något innan de ens hunnit prata. Patienten tycker att det är oprofessionellt och helt oacceptabelt när man som patient är beroende av vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00298** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning ledde till fel diagnos två gånger En patient sökte vård på vårdcentralen för smärta i ländryggen och fick veta att det var ett ryggskott samt fick smärtstillande. En vecka senare hade det inte blivit bättre och att patienten fick problem att andas och behålla maten. Läkaren sade att det var inflammerade muskler kring bröstkorgen. Dagen efter åkte patienten in med ambulans till ett akutsjukhus och blev inlagd i en månad på grund av en väldigt allvarlig infektion i en ryggkota, i blodet, i båda lungorna och vätska i lungsäcken. Patienten är fortfarande inte återställd och kommer inte vara det på ett bra tag. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00313** Vård och behandling Behandling	En läkaren gav fel råd till barn gällande förhuden En läkare gav fel råd till en förälder gällande behandling av en liten sons förhud. Det råd han gav att dra tillbaka förhuden förnekades bestämt av barnavårdscentralen då det kunde skapa ärrbildning och förvärrade besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00410** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Receptförnyelse utan hänsyn till individuella behov En kvinna med följdverkningar efter en stroke, bland annat hjärntrötthet, kontaktade vården för att förnya ett recept och lämnade i samband med det specifika önskemål kopplade till sin funktionsnedsättning. Någon kontakt mellan läkare och patient skedde inte, och patienten upplevde att läkaren bortsåg från både tidigare ordinationer och hennes individuella behov när han halverade dosen. Kvinnan uppfattade hanteringen som kränkande i en redan utsatt livssituation. Hon ifrågasätter också rutinen med att förnya recept via telefonsvarare, då meddelanden inte dokumenteras och det i stället skrivs en bristfällig anteckning i journalen, vilket hon menar är en rättssäkerhetsfråga. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00435** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande på vårdcentral En ung man besökte en vårdcentral men upplevde att bemötandet och sättet han blev behandlad på inte var tillfredsställande. Trots att viss medicinsk hjälp gavs kände han sig inte bemött med den respekt, likvärdighet och professionalism som han tycker förväntas inom svensk hälso- och sjukvård. Han fick intrycket av att hans bakgrund påverkade hur han blev bemött, vilket skapade obehag och minskade hans förtroende för vården. Mannen anser att alla patienter ska behandlas neutralt och respektfullt, oavsett bakgrund, och att detta inte fullt ut uppfylldes vid besöket. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00480** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	En man med fleråriga smärtor från diskbråck erbjöds inte den vård han behövde En man med fleråriga smärtor från diskbråck uppgav att sjukvården inte erbjöd någon hjälp. Patienten skickades till fysioterapeut men det hjälpte inte. Patienten ville remitteras till specialist. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00487** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Patient meddelades inte provsvar, antibiotikabehandling fördröjdes En man försökte upprepade gånger att nå en mottagning där en telefonsvarare uppgav att mottagningen var stängd trots att den var öppen. Mannen hade lämnat prover men inte fått någon återkoppling trots symtom som krävde behandling. Först efter åtta dagar, när han till slut fick tag på mottagningen, fick han ta del av provsvaren. Svaren hade funnits där i en vecka. Mannen behövde en medicinsk bedömning men den fördröjdes på grund av detta. Vid läkarbesöket togs ytterligare prover och mannen behövde antibiotikabehandling redan innan de nya provsvaren kom. Det har nu gått en månad och mannen har inte fått nödvändig behandling i tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00587** Kommunikation Information	Hade önskat information om inställt besök via sms eller digitalt meddelande En kvinna hade en tid bokad vid en vårdcentral. På grund av sjukfrånvaro hos personalen försökte vårdcentralen kontakta patienten via telefon men kunde inte nå henne. Hon hade önskat att det skickades ett sms eller ett digitalt meddelande vid behov av återbud, för att inte patienter ska riskera att åka in i onödan. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00684** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vårdcentral fanns inte att välja i digital applikation En kvinna skulle be om förnyelse av sitt recept men kunde inte hitta sin vårdcentral i den digitala applikationen. Hon undrade varför och om hon hade blivit borttagen därifrån. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.