Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-11-06

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	241

Avslutat datum: 2026-09-01 - 2026-09-30

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2605-03389** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Utsättning av läkemedel för äldre multisjuk patient ledde till akuta besvär En äldre patient med demenssjukdom bodde på ett vård- och omsorgsboende. En läkare tog bort ett läkemedel och patienten fick därefter akuta besvär och fördes till ett akutsjukhus. Där ifrågasatte läkare varför läkemedlet tagits bort och ordinerade det på nytt. Patienten återvände till boendet men avled en kort tid senare. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patientens hälsotillstånd hade försämrats och att patienten bland annat hade fått svårt att ta sina läkemedel innan det aktuella läkemedlet togs bort. Vårdgivaren gjorde därför en medicinsk prioritering av vilka läkemedel som var viktigast för patienten och övriga läkemedel togs bort. Beslutet fattades av ansvarig läkare, som följde upp patientens tillstånd genom återkoppling från sjuksköterskorna på boendet. Vårdgivaren kunde inte fastställa något samband mellan utsättningen av läkemedlet och det efterföljande dödsfallet. Vårdgivaren beklagade att närstående inte hade informerats om läkemedelsförändringen och förklarade att kommunikationen med närstående huvudsakligen skedde genom sjuksköterskorna på boendet. En översyn av rutinerna för kommunikation med närstående skulle göras för att stärka närståendes delaktighet i vården. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04024** Vård och behandling Läkemedel	Hemsjukvården missade att ge tidskritiskt läkemedel En äldre man som hade hemsjukvård fick en morgon inte sina läkemedel. Först efter att detta påtalats för hemsjukvården kom personalen. Patientens närstående menar att det är många och viktiga tabletter som ska ges det aktuella klockslaget och att det som hänt är allvarligt. Vid ett annat tillfälle ska det ha legat läkemedel framme på patientens bord, trots att det inte får lämnas några mediciner framme. Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivarens utredning visade att morgonbesöket genomfördes närmare två timmar för sent och att besöksordningen inte följdes. Förseningen och den försenade läkemedelsadministreringen dokumenterades i patientjournalen. Sjuksköterska bedömde den fortsatta läkemedelsadministreringen och det efterföljande besöket försköts för att säkerställa rätt intervall mellan doserna. Händelsen har följts upp och vikten av att tidskritiska besök genomförs enligt planerad tid har förtydligats. Medarbetarna har även påmints om att kontakta sjuksköterska vid försening samt om korrekt läkemedelshantering. Ombudet tackades för synpunkterna. Då ombudet inte hörts av inom angiven tid efter att svaret översänts avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04177** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig	Nekades sjukresa vid svår hosta som visade sig vara cancer En äldre kvinna var förkyld och hade svår hosta. Hon sökte vård på vårdcentralen varifrån hon remitterades till en lungröntgenundersökning. Hon fick ingen sjukresa utan uppmanades att ta bussen från vårdcentral till röntgenkliniken. För hemvägen beviljades hon sjukresa från röntgenkliniken till hemmet. Kvinnan åkte flera turer mellan akutmottagning och geriatrisk mottagning. När hon sedan fick genomgå grundligare undersökning visade det sig att hon hade proppar i lungorna och spridd cancer. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att en medicinskt ansvarig läkare kontaktade ombudet för att klargöra hennes frågor. Ombudet uppgav att kvinnan vid flera tillfällen fick ordna delar av sin vård själv trots att hon önskade mer hjälp från vårdcentralen. Kvinnan fick bland annat ta bussen från vårdcentralen till en närakut för bedömning av en eventuell blodpropp i benet och fick själv ringa efter ambulans när hon försämrades i hemmet. Vårdgivaren uppgav att sjukresa kunde erbjudas om en patient bedömdes sakna möjlighet att själv ta sig till en undersökning och att detta troligen hade varit mer lämpligt i kvinnans fall. Den medicinskt ansvariga läkaren skulle ta med sig synpunkten tillbaka till verksamheten. Vårdgivaren uppgav samtidigt att det kunde vara en fördel att patienten själv kontaktade ambulansen eftersom personalen då kunde bedöma hur patienten mådde och ställa kompletterande frågor. Ombudet hörde inte av sig efter att svaret översändes och ärendet avslutades.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04363** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos på grund av fel undersökning Patienten hade kontakt med vårdcentral. På grund av bristfällig undersökning försenades konstaterandet av att patienten led av cancersjukdom. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att personal begick misstag i telefonsamtal då personalen hänvisade patienten till chattkonversation och fysioterapeut. Enligt yttrandet blev patienten väl omhändertagen när den till slut fick träffa läkare vid mottagningen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04521** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Missnöjd med behandling vid vårdcentral En man besökte en vårdcentral efter ett fästingbett. Halva fästingen satt kvar i kroppen men han blev hemskickad. Nu har han ett stort märke och utslag på kroppen och undrar om hans situation verkligen hanterades korrekt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens besök journalfördes. I svaret redogjordes för bedömningen. Det fanns ingen misstanke om bakteriell hudinfektion, varansamling i huden eller malignitet. I journalen fanns inga uppgifter om att patienten sökte vård med anledning av fästingbett eller misstanke om att någon del av en fästing var kvar i kroppen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2605-03956** Övrigt Övrigt	Synpunkter om nekad sjukresa Patienten ville i kommande skrivelse rikta synpunkter på omhändertagande inom Region Stockholm. Patienten nekades sjukresa till annan region. Den vård som patienten var i behov av kunde inte erbjudas inom Region Stockholm. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten. Information lämnades om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen och patienten kom överens om att avsluta ärendet utan vidare handläggning. Patienten ville dock framföra att det var felaktigt beslut att hon som patient inte beviljades sjukresa till annan region. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2602-00901** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekades läkarbesök trots långvarig feber En kvinna hade feber under några månaders tid och sökte vård på en vårdcentral. Det var svårt att få tider och hon togs inte på allvar av sjuksköterskorna i den första bedömningen. När hon bad om att få återkoppling från läkare eller verksamhetschef fick hon inte det. Vid ett tillfälle var kvinnan på ett läkarbesök och bad om blodprover och remittering till specialistläkare, men hon blev avsnäst av läkaren som inte ville skriva någon remiss. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten hade upplevt att vårdpersonalen inte lyssnat och att bemötandet varit nonchalant. Vårdgivaren uppgav vidare att den antibiotika som patienten hade fått bedömdes vara lämplig utifrån provsvaret. Patienten hade hänvisats till specialistvården för råd med anledning av sin underliggande sjukdom och reaktion på läkemedlet. Vårdgivaren uppgav även att synpunkterna från patienten kommer att tas upp med berörd personal. Patienten har efter att svaret översänts inkommit med synpunkter som skickats till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2605-03257** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Kvarstående postcovidbesvär och nekad sjukskrivning En kvinna som insjuknat i covid-19 för flera år sedan har kvarstående besvär och har fått diagnosen postcovid. Hon har arbetat halvtid men har då behövt sova efter arbetspassen. Efter en arbetsförmågebedömning via Försäkringskassan försämrades hennes hälsotillstånd och den senaste tiden har hon inte klarat att arbeta alls. Kvinnan uppger att hon har en diagnos men upplever att hon inte fått tillräcklig behandling eller stöd från vårdcentralen. Hon önskar sjukskrivning men husläkaren har inte velat sjukskriva henne. Kvinnan uttrycker även oro för att hon kan ha utvecklat ME/CFS. Åtgärd: I vårdgivarens svar besvarades kvinnans frågor och synpunkter. Vårdcentralen förklarade att de hade gjort medicinska bedömningar utifrån hennes hälsotillstånd och skickat de intyg och underlag som bedömts relevanta. Vårdgivaren uppgav att kvinnan även fortsättningsvis kunde erbjudas samtalskontakt, medicinsk uppföljning och stöd av en rehabkoordinator utifrån sina behov. Rehabkoordinatorn kunde bland annat hjälpa till att samordna kontakter och ge stöd. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04102** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning av svår smärta i benen, missat allvarligt tillstånd En kvinna hade svåra smärtor i benet och mycket svårt att gå. Vårdcentralens läkare remitterade för röntgenundersökningar och ordinerade receptfria tabletter som smärtlindring men patienten menar att det inte blev mer än så. Hon saknade vidare utredning och plan. Några månader senare bytte hon vårdcentral, fortfarande med smärtor, och hon remitterades till ortoped. Det visade sig att tillståndet var allvarligt, hon opererades omgående och fick en ny höft. Patienten tycker att detta behöver uppmärksammas av den första vårdgivaren så att det inte sker igen, att patienter och deras symptom behöver tas på allvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hur patienten omhändertagits med läkemedelsbehandling, remittering till datortomografi och magnetkameraundersökning samt rekommendation om fysioterapi. Ärendet hade nu granskats av medicinskt ansvarig läkare. Vårdgivaren menade att utifrån svaret på magnetkameraundersökning borde patienten ha remitterats till ortopedspecialist för vidare utredning. Vid journalgranskning framkom att MR-svaret inte fullständigt återgivits i anteckningen som skrivits av läkare. Vårdgivaren beklagade att ingen vidare utredning utfördes trots att detta var motiverat enligt undersökningen. Den hade förståelse för att den fördröjda diagnostiken medfört lidande och påfrestning för patienten. Vårdgivaren tog till sig patientens synpunkter och arbetar för att förebygga liknande händelser. Vid osäkerhet kring tolkning av undersökningssvar är det viktigt att rådgöra med handledare, kollegor eller specialistkompetens för att säkerställa korrekt handläggning. Den ansvariga läkaren var inte längre anställd vid vårdcentralen men skulle informeras om händelsen. Händelsen skulle även tas upp med verksamhetsledningen för bedömning av eventuella ytterligare åtgärder samt skulle diskuteras vid läkarmöte i syfte att identifiera förbättringsåtgärder och minska risken för att liknande händelser inträffar i framtiden. Patienten har tagit del av svaret och av förvaltningen informerats om Löf, patientförsäkringen, samt IVO, Inspektionen för vård om omsorg. Patienten har därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04182** Kommunikation Bemötande	Beröring utan förklaring vid undersökning En kvinna upplevde ett läkarbesök på en vårdcentral som obehagligt. Vid undersökningen ska läkaren ha berört hennes intima kroppsdelar utan att ge någon medicinsk förklaring eller förbereda henne på undersökningen. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten hade upplevt undersökningen som obehaglig och otrygg. Vårdgivaren uppgav att undersökningen hade genomförts på sedvanligt sätt och att läkaren inte medvetet hade berört patienten på något sätt som avvek från den vanliga undersökningen. Om den fysiska kontakt som patienten beskrev ändå hade förekommit, uppgav vårdgivaren att den kunde ha skett oavsiktligt under undersökningen, vilket i så fall beklagades. Patienten hade avstått från en del av undersökningen, vilket hade respekterats. Vårdgivaren hade även tillmötesgått patientens önskemål om att en fortsatt undersökning skulle genomföras under narkos och hade skickat en remiss för detta. Läkaren tog till sig patientens upplevelse och framhöll vikten av att fortlöpande informera om varje moment i en undersökning och säkerställa att patienten kände sig trygg. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04381** Vård och behandling Läkemedel	Narkotikaklassat läkemedel utan läkarbesök En person fick narkotikaklassat läkemedel utan att ha träffat läkare, vilket ifrågasattes av anhörig. Den anhöriga menade att personen inte hade smärta utan mest var stel. Den närstående önskade att andra behandlingsalternativ, exempelvis träning, skulle prövas innan starka smärtstillande läkemedel ordinerades. Den anhöriga ansåg att medicineringen inte var motiverad. Åtgärd: I vårdgivarens svar beskrevs verksamhetens arbetssätt och att läkarna större delen av tiden befann sig på annan plats än det särskilda boendet. Sjuksköterskan hade därför en viktig roll i att fortlöpande bedöma patientens tillstånd och återkoppla till läkaren. Den vikarierande läkaren hade fått information från sjuksköterskan om att patienten hade smärta och att det eventuellt rörde sig om en vrickning i knät. Läkaren hade ordinerat smärtlindring under en vecka och därefter hade en fysioterapeut konsulterats för bedömning av behovet av hjälpmedel. När ordinarie läkare återkom hade samtal genomförts med patienten och närstående. Vårdgivaren uppgav att kommunikationen med närstående borde ha varit tydligare innan läkemedelsbehandlingen påbörjades. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04645** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Kvinna upplever att vårdcentral inte ger det stöd som behövs i vardagen med neuropsykiatrisk diagnos En kvinna med komplex symtombild gällande psykiskt mående och obalans i nervsystemet upplever att vårdcentralen inte ger det stöd och den behandling som behövs. Åtgärd: I sitt svar påtalade vårdgivaren att de inte kunde svara för eventuella brister hos andra vårdgivare. Vårdgivaren framhöll att det vid komplexa frågeställningar var viktigt med kontinuitet i vården, både på specialistnivå på sjukhuset och inom primärvården. Vårdgivaren menade att en husläkare har möjlighet att hjälpa patienten att få kliniks överblick, ge utredningsråd och att vara bollplank. Vårdgivaren uppgav att patienten själv hade möjlighet att välja en ny husläkare om hon inte var nöjd med sin nuvarande läkarkontakt. Patienten återkom inte efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutades.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2607-04794** Ekonomi Patientavgifter	Kvinna som blivit akut sjuk debiterades för uteblivet besök vilket hon ansåg vara fel En kvinna hade ett bokat besök hos en kurator men tvingades avboka på grund av att hon blev akut sjuk. Avbokningen skedde några timmar innan den bokade tiden. Patienten vill gärna ha patientavgiften återbetald för det avbokade besöket hos kuratorn på grund av akut påkommen sjukdom. Åtgärd: I sitt svar skrev vårdgivaren att det inte fanns några oklarheter gällande patientens avbokning och att de därför makulerat fakturan för uteblivet besök. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2607-05003** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskan om vidare undersökning av ryggbesvär Patienten hade haft kontakt med läkare vid vårdcentral med anledning av ryggbesvär. Undersökning genomfördes, men patienten önskade vidare undersökningar av läkaren vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att patienten var inbokad för uppföljande läkarbesök och att det fanns en vårdplan som utgick från den medicinska bedömningen. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2607-05245** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Intyg	Problem med att få läkarutlåtande från vårdcentralen En kvinna behöver ett läkarutlåtande för omprövning av sjukpenning hos Försäkringskassan. Kvinnan har gjort ett läkarbesök men då läkaren var vikarie saknade denne behörighet att skriva utlåtandet. Journalanteckningen från undersökningen finns sparad i systemet men står som osignerad. Vårdcentralen har bokat in kvinnan på en ny besökstid först tre veckor efter sista datumet för utlåtandet hos Försäkringskassan. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen skrev denna att kvinnan hade blivit kontaktad av vårdcentralen. En läkartid hade bokats till nästföljande dag och hon hade fått träffa en läkare som skrev läkarutlåtandet samma dag. Den vikarierande läkaren hade naturligtvis också haft behörighet att skriva ett läkarutlåtande, vilket alla läkare kan göra. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon **Primärvård** **V2608-05867** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Går inte att kontakta vårdcentralen Ett ombud har under flera dagar försökt att kontakta vårdcentralen för att ett felaktigt hjälpmedel hade beställts. Det är ofta svårt att nå vårdcentralen och en telefonsvarare säger att hen ska återkomma nästföljande dag. Så har det varit under en hel veckas tid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Ombudet erhöll kontaktuppgifter till ansvariga chefer och personal på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2608-05928** Vård och behandling Behandling	Nekas vård vid vårdcentral Patienten uppgav att hon nekas vård vid vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-05949** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Fick ingen hjälp med smärtlindring på vårdcentralen En patient som tidigare genomgått en diskbråcksoperation fick svår smärta i nacke och rygg. Då patienten vände sig till sin vårdcentral var ordinarie läkare på semester. Smärtlindring förskrevs som inte hjälpte alls mot smärtan. Vid förnyad kontakt med vårdcentralen gavs ett otrevligt bemötande. Efter kontakt med 1177 hänvisades patienten till en närakut som gav viss behandling men ansåg att detta skulle hanteras på vårdcentralen. Nu är patientens ordinarie läkare åter och patienten har fått vård för sina besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-05964** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven adekvat undersökning En person uppgav att läkare på en vårdcentral under ett par år inte remitterade hen till en adekvat undersökning för hens besvär. Personen uppgav att den uteblivna undersökningen fick negativa konsekvenser och är missnöjd med vårdens hantering. 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** **V2609-05990** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fick loggutdrag med annan patients personuppgifter En kvinna begärde ut ett loggutdrag från en vårdgivare, men fick ett utdrag med en annan patients personnummer på. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Integritetsskyddsmyndigheten (IMY).
Telefon **Primärvård** **V2609-05991** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekades boka läkartid En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka tid men uppger att hon vid flera tillfällen nekats detta. Det har fördröjt hennes vård då hon menar att hon behöver remiss till specialistläkare. 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** **V2609-05992** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Nekades förskrivning av läkemedel vid diabetes En patient med diabetes behövde få ett läkemedel förskrivet. Enligt en närstående nekade läkaren att förskriva läkemedlet. Den närstående uppgav att läkemedlet är livsviktigt för patienten och är missnöjd med att läkaren inte gav någon förklaring till varför läkemedlet inte förskrevs. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-05999** Administrativ hantering Intyg	Nekat intyg för parkeringstillstånd En kvinna med synnedsättning som använde rullstol begärde ett intyg för parkeringstillstånd för rörelsehindrade. Enligt kvinnan uppgav läkaren att ett intyg skulle skrivas, men läkaren bedömde sedan att hon inte uppfyllde förutsättningarna för detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06031** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Vårdcentral saknade kompetens och intresse för att hjälpa patient med restsymtom från trafiksakdor En kvinna uppgav att hon led av fysiska skador efter flera trafikolyckor. Enligt patienten led hon av smärtor, whiplashskador, hjärnskada och vårdtrauma. Patienten upplevde att vården, efter det att patienten fått neuropsykiatriska diagnoser, inte ville hjälpa henne med de fysiska problemen. Enligt patienten såg vården bara hennes psykiska problem.
Telefon **Primärvård** **V2609-06119** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad röntgenundersökning fördröjde behandling En kvinna hade smärta i armen och bad vid flera tillfällen en läkare på en vårdcentral om en röntgenundersökning. Läkaren nekade detta med hänvisning till att kvinnans hälsotillstånd begränsade möjligheten till operation. Vid en akut försämring ett år senare fick kvinnan genomgå en röntgenundersökning som visade att armen låg fel och var inflammerad. Skadan korrigerades akut. Kvinnan är besviken över att läkaren inte lyssnade på hennes önskemål om en röntgenundersökning. 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** **V2609-06123** Vård och behandling Behandling	Upplevde bristande behandling på vårdcentral En patient upplevde bristande behandling vid flera besök på en vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06142** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Ofrivilligt omlistad till annan vårdcentral En patient var listad på en vårdcentral. Vid kontakt med sin vårdcentral gavs information om att patienten blivit listad på en annan vårdcentral som patienten inte haft kontakt med. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06164** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktigt insatt kateter och bristande bedömning En man fick en kateter insatt av hemsjukvården. När katetern skulle tas bort inom akutsjukvården fick patienten besked att den var felaktigt insatt och behövde avlägsnas kirurgiskt, med risk för nervskada. En närstående anser det allvarligt att sjuksköterskan inte hade tillräcklig kunskap om hur katetern skulle sättas. Vid ett annat tillfälle mådde patienten dåligt och personal inom hemsjukvården bedömde besvären som ångest och vidtog ingen åtgärd. Patienten fick senare åka ambulans till ett akutsjukhus för vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06167** Administrativ hantering Brister i hantering	Nekades läkarintyg till socialnämnden Ett ombud för en äldre kvinna uppgav att en läkare inte ville skriva ett läkarintyg till socialnämnden för kvinnans anhöriga, som hade försörjningsstöd från socialtjänsten. Enligt ombudet motiverade läkaren detta med att det behövdes ett underlag från socialtjänsten. Ombudet uppgav att den anhöriga behövde lämna ett läkarintyg till socialnämnden om hen på grund av sjukdom inte kunde stå till arbetsmarknadens förfogande eller behövde avstå från planerade aktiviteter. Enligt ombudet skulle läkaren skriva intyget och socialtjänsten uppgav att de inte behövdes något underlag från dem för att intyget skulle kunna utfärdas. Åtgärd: Ombudet kontaktar själv ansvarig för verksamheten och önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2609-06208** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekades medicinsk fotvård utan bedömning En man med neurologiska besvär efter en stroke hade svårt att sköta sin fotvård och önskade få en remiss till medicinsk fotvård. Vårdcentralen nekade honom remiss utan att först bedöma hans fötter och uppgav att subventionerad medicinsk fotvård endast gavs till patienter med svår diabetes. Mannen visade information om att även patienter med svåra fotproblem till följd av neurologiska sjukdomar kunde omfattas. Han hade en besökstid på vårdcentralen, men vården avbokade besöket. Mannen uppgav att hans fotproblem var dokumenterade hos andra vårdgivare. Han är missnöjd med att vårdcentralen nekade honom remiss utan att bedöma hans fötter och önskar få en medicinsk bedömning och möjlighet till remiss för medicinsk fotvård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2609-06243** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande En person hade synpunkter på bemötandet från en läkare vid den vårdcentral där hen var listad. Personen upplevde att läkaren inte lyssnade på hens besvär och inte heller visade förståelse för de smärtor och problem som personen hade. Åtgärd: 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** **V2609-06290** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upprepade journalanteckningar om könsidentitet En anhörig till en kvinna uppger att en läkare på en vårdcentral vid upprepade tillfällen benämner patienten som transkvinna i journalen, även när uppgiften saknar betydelse för den aktuella vården. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06293** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vidare utredning av blodkärl i nacken En person hade stora besvär från ett blodkärl i nacken och en fysioterapeut skulle enligt personen bedömt att behandling inte kunde påbörjas innan blodkärlet bedömts av kärlkirurg. En remiss skickades från rehabiliteringskliniken till specialistvården, men nekades. Ansvaret lämnades därefter över till vårdcentralen som nekade utfärdande av remiss för vidare utredning i specialistvården. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2609-06294** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på vårdcentralen En man besökte vårdcentralen och blev vid ankomsten i receptionen bemött på ett otrevligt sätt. Läkarundersökningen upplevdes också som stressig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06307** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven medicinering ledde till allvarliga besvär En äldre person med förstoppning och blödningar från tarmen fick inte all ordinerad medicinering av hemsjukvården. Personen fick av vårdcentralen blodtransfusioner på grund av järnbrist. Hemsjukvården kom för att ge läkemedel från dosförpackningar, men enligt närstående gavs inte läkemedel mot förstoppning och det saknades signering av att läkemedlen hade givits. En undersköterska uppgav att hon inte trodde att det spelade så stor roll om personen fick sin medicin eller inte. Personen behövde senare vårdas på ett akutsjukhus och därefter få geriatrisk rehabilitering efter att förstoppningen ledde till stora blödningar och urinstopp. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06343** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Primärvård tar inte ansvar för smärtlindring fram till planerad operation En kvinna med kroniskt smärttillstånd och som väntade på en ortopedisk operation hade svårt att få hjälp i väntan på planerad operation. Patienten blev av ortoped remitterad till smärtmottagning som gjorde upp en plan för smärtlindring. Insatserna skulle utföras av vårdcentralen men de sade att de inte hade fått någon plan och att de inte kunde ge patienten den smärtlindring hon behövde. Patienten bollades runt mellan olika enheter men ingen tog ansvar för smärtlindringen fram till operation. Patienten sökte flera gånger akutmottagning och närakut. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2609-06350** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få läkartid och felaktig bedömning av hjärtbesvär En kvinna uppgav att det var krångligt att få en läkartid på en vårdcentral eftersom hennes ärende först skulle tas upp på en rond innan hon eventuellt kunde erbjudas en tid. Hon uppgav också att vårdcentralen felaktigt bedömde att hon hade hjärtbesvär och ordinerade läkemedel. Kvinnan fick senare information av en specialistläkare att hon inte hade problem med hjärtat. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06352** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på läkares bemötande och nekad receptförskrivning En patient hade synpunkter på läkarens bemötande vid en vårdcentral. Patienten menar att läkaren har skrikit och haft en tråkig attityd. Denne har också nekat patienten receptförskrivning. Patienten menar att vårdcentralen bedriver vanvård och att personal inte kan behandla personer med psykisk ohälsa hur som helst. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06380** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Kvarstående magbesvär nonchalerades En kvinna med flera sjukdomar besökte en vårdcentral på grund av magbesvär. Hon hade tidigare fått läkemedelsbehandling men hade kvarstående symtom. Kvinnan träffade flera läkare men upplevde att hennes symtom inte togs på allvar och att hon inte fick någon behandling som hjälpte. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** **V2609-06384** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig bedömning av arbetsförmåga En patient besökte en vårdcentral för sjukskrivning, men uppger att läkaren gjort en bristfällig bedömning och skrivit felaktiga anteckningar i hens patientjournal. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06408** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande i samband med läkarbesök på vårdcentralen En patient sökte vård på vårdcentralen. Två kvinnor kom till väntrummet och hämtade patienten. De presenterade sig inte men tog med hen till undersökningsrummet. Den äldre kvinnan satte sig på britsen, stirrade elakt på patienten och ifrågasatte allt som hen sa. Den andra kvinnan, som patienten tror var AT-läkare, satt mest vid datorn. När patienten efterfrågade deras namn fick hen inget svar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06410** Administrativ hantering Intyg	Nekades sjukintyg på grund av ålder En patient behövde ett sjukintyg eftersom hen inte kunde arbeta. Läkaren på vårdcentralen ville inte skriva intyget eftersom patienten var över 65 år. Patienten hänvisades i stället till att söka en privat läkare som kunde skriva intyget mot betalning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har också fått telefonnummer till Socialstyrelsens upplysningstjänst för frågor om gällande regelverk.

Telefon **Primärvård** **V2609-06513** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos och behandling under flera år En kvinna framförde att en specialistmottagning har felbehandlat henne under flera år. Hon uppgav att mottagningen har kommit fram till att fel diagnos ställdes och att det nu har framkommit att det är en annan diagnos hon istället är drabbad av. 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** **V2609-06519** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet och information En patient framförde synpunkter på en specialistmottagnings tillgänglighet efter att ha försökt få information om en remiss och dess frågeställning. Patienten uppgav att telefontiderna var begränsade och att hen hänvisades till personer som inte gick att nå eller kunde besvara frågorna. Vid besök fick patienten lämna blodprover utan att få information om vilka prover som togs eller varför. En läkare gjorde även en kort bedömning och uppgav att den fortsatta vården borde skötas av primärvården, vilket patienten ställer sig frågande till eftersom hen fick behandling på mottagningen sedan en längre tid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06523** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att nå vårdcentralen och bristande e-tjänster En person var tidigare listad på en vårdcentral och uppgav att mottagningens kontaktvägar inte fungerade. Det var mycket svårt att nå vårdcentralen och e-tjänsterna fungerade inte. När personen försökte kontakta vårdcentralen via 1177 lotsades hen vidare till en privat app. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06524** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Svårt att nå läkare och osäker hantering av provsvar En patient uppgav att en läkare som bedrev verksamhet enligt lagen om läkarvårdsersättning (LOL) var svår att nå och att kontakten behövde gå via receptionen, där patienten inte alltid upplevde ett tillmötesgående bemötande. När patienten bad att få sina provsvar läste receptionisten upp svaren per telefon. Patienten ifrågasatte sekretessen och fick besked att receptionisten säkerställde identiteten genom att känna igen patientens röst. Patienten anser inte att detta är ett säkert sätt att identifiera en person. Patienten vill också kunna använda digitala tjänster för att skicka meddelanden till läkaren, vilket inte var möjligt på mottagningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06553** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Lång väntetid på vårdbesök och bristande bemötande En man hade en inbokad besökstid via video hos läkare på en vårdcentral. Dagen innan besöket blev han uppringd och fick besked om att besöket skulle vara fysiskt. Mannen emotsatte sig det men då blev personalen som ringde honom otrevlig och kort i tonen. Istället fick han en besökstid inbokad via video två månader senare. Mannen anser att han bestraffades med längre väntetid för att han ifrågasatte personalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06554** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Önskade remiss till annan specialistmottagning En man fick en remiss till en specialistmottagning och undersöktes där. Han önskade därefter en ny medicinsk bedömning och fick en remiss till en annan specialistmottagning, men remissen avslogs. Läkaren i primärvården frågade om mannen ville återgå till den första specialistmottagningen, vilket han först tackade ja till. När han fick veta att mottagningen inte kunde erbjuda vård inom vårdgarantin önskade han i stället en remiss till en annan specialistmottagning. Läkaren ville inte ändra remissen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2609-06555** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande utredning, vårdplan och bemötande En kvinna med långvariga besvär från hals och bröstrygg med nervpåverkan och smärta upplevde att hennes tidigare läkare på vårdcentralen brast i sitt bemötande och bland annat höjde rösten. Kvinnan uppgav att hon inte fick någon tydlig vårdplan och att hennes besvär inte utreddes i tillräcklig omfattning. Hon har även synpunkter på hur läkaren dokumenterade i patientjournalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen.
Telefon **Primärvård** **V2609-06556** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Besvär och symtom ökar utan att orsak hittas En ung patient med flera symtom upplevde att besvären ökade men ingen kunde hitta orsak till besvären. Patienten upplevde sig även ha blivit felbehandlad i samband med vårdkontakt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06561** Administrativ hantering Intyg	Nekades läkarutlåtande för beskrivning av aktivitetsbegränsningar En kvinna nekades utfärdande av läkarutlåtande som behövdes för att beskriva hennes aktivitetsbegränsningar inför planering av arbetsmarknadspolitiska insatser från Arbetsförmedlingen. Vårdcentralen menade att detta utlåtande måste begäras av Arbetsförmedlingen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06566** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Man ansåg att vårdcentral motarbetade honom och försvårade fortsatt vård En man ansåg att personal på vårdcentralen motarbetade honom och försvårade för honom att få den vård han behövde. Enligt patienten nekades han läkarkontakt när han behövde det och han upplevde att de regler som gällde för andra inte gällde för patienten. Patienten genomgick en utredning hos psykolog för att få remiss till psykiatrisk specialistmottagning. Patienten bytte vårdcentral eftersom han kände sig motarbetad och illa behandlad. Enligt patienten avslog specialistmottagningen därefter remissen, med hänvisning till att remissen måste skickas från den vårdcentral där patienten är listad. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06573** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Missnöjd med att det fria valet för medicinsk fotvård tagits bort En man som haft hjälp av medicinsk fotvård i många år var missnöjd med förändrat regelverk där det fria vårdvalet tagits bort. Det nya regelverket gjorde att han var tvungen att välja utförare som var kopplad till sin vårdcentral. Patienten ansåg att den medicinske fotvårdare som vårdcentralen var knuten till inte var bra eller tillmötesgående. Vårdcentralen hälsade att mannen fick klaga hos regionen som bestämt regelverket. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2609-06604** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande läkemedelsbehandling på äldreboende En patient som vårdades på ett boende fick sin läkemedelsbehandling förändrad och blev i samband med detta utagerande. Närstående påpekade sambandet och fick besked av personalen att patienten skulle polisanmälas samt upplevde att de inte fick vara delaktiga i patientens läkemedelsbehandling. Närstående uttryckte även oro för om patientens tidigare läkemedelskombinationer var patientsäkra med hänsyn till patientens andra sjukdomar. Sammantaget var närstående oroliga för om patientens läkemedelsbehandling togs på allvar och var patientsäker. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2609-06611** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad förlängning av sjukskrivning En man kontaktade en vårdcentral för att förlänga en sjukskrivning på grund av stressrelaterade symtom. Mannen ombads kontakta vårdcentralen igen dagen efter att sjukskrivningen löpte ut, men mannen önskade få sin sjukskrivning förlängd tidigare utifrån en psykologs rekommendation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06637** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Svårt att få ut loggutdrag från barnets journal En mamma försökte få ut loggutdrag från sitt barns journal, bland annat från en vårdcentral. Hon kontaktade vården flera gånger men hänvisades vidare mellan olika verksamheter och fick inte den efterfrågade informationen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06644** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Diagnos	Man uppgav att sjuksköterska använde fel teknik vid provtagning varpå provsvar blev missvisande En man uppgav att sedan flera år hade en smittsam virusinfektion. Enligt patienten använde personal på vårdcentral fel teknik när de tog prover i näsan på patienten. När patienten tog prov hemma blev det positivt men när vårdcentralen tog prov blev det negativt. Patienten ifrågasatte att han inte fick boka en läkartid för att diskutera sin långvariga virusinfektion. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06733** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt brister i vård och kunskap på vårdcentralen En patient som opererades för cancer fick uppföljande vård på sin vårdcentral. Patienten upplevde okunskap hos läkare gällande det som patienten drabbats av samt att blodprover som skulle tas inte blev tagna. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2609-06755** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Lång väntetid för uppföljning av läkemedel En äldre person med diabetes typ 2 fick flera läkemedel ordinerade av vårdcentralen. När personen blev yr och själv mätte ett lågt blodtryck kontaktade hen vårdcentralen för att få en läkartid. Patienten fick besked att väntetiden till ett läkarbesök var en månad. I väntan på besöket uppgav patienten att hen behövde justera sina läkemedel på eget initiativ. Patienten är missnöjd med den långa väntetiden och menar att vårdcentralen ordinerar flera läkemedel utan kontinuerlig uppföljning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har informerats om att man kan ringa 1177 för sjukvårdsrådgivning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06760** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande dialog om intyg och remiss En man med funktionsnedsättning önskade ett läkarintyg för ett specifikt hjälpmedel. Intyget skrevs, men mannen uppger att innehållet inte ger en rättvisande bild av hans levnadssätt och att läkaren borde ha haft en dialog med honom innan intyget formulerades. Han menar att innehållet medför att hjälpmedlet inte kommer att bli aktuellt. Mannen uppger även att dialog och återkoppling från läkaren brister gällande hans önskemål om remiss till en specialist för en viss behandling av de skador som ledde till funktionsnedsättningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2609-06790** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samordning av vården En närstående till en patient med många vårdkontakter framförde synpunkter på att samordningen mellan patientens vårdkontakter inte fungerade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2604-03062** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos och behandling vid akut höftsmärta En kvinna fick akut och kraftig smärta i höften och sökte hjälp via vårdcentral, fysioterapeut, närakut och akutmottagning. Trots svåra smärtor som orsakade kräkningar och upprepade vårdkontakter upplever hon att besvären inte utreddes tillräckligt och att hon skickades mellan olika vårdgivare. Först efter magnetkameraundersökning upptäcktes ödem, inflammation och nekros. Hon remitterades till ortoped och akutopererades dagen efter besöket. Kvinnan framför även att hänsyn inte togs till hennes läkemedelsallergier och att såret syddes utan bedövning, vilket vårdgivaren senare bad om ursäkt för. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att avvikelsen hade registrerats i verksamhetens avvikelsesystem och att patientens synpunkter skulle tas om hand i det fortsatta kvalitets- och förbättringsarbetet. Vårdgivaren beklagade att patienten hade upplevt brister i vården och bemötandet samt uppgav att patienten var välkommen att återkomma med ytterligare frågor eller synpunkter. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2605-03616** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande delaktighet och felaktigt läkarintyg En patient med långvarig smärtproblematik sökte vård på en vårdcentral. Patienten upplevde att läkaren inte lyssnade på honom eller tog hans beskrivning av symtomen och hur de påverkade arbete och vardag på allvar. Han upplevde även läkaren som kort och avvisande i kontakten. Patienten fick ett läkarintyg som innehöll felaktigheter, bland annat fel datum. Han anser att intyget behöver beskriva hans funktionsnedsättning tydligare. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att det sannolikt hade uppstått missförstånd mellan patienten och läkaren kring besökets syfte och genomförande. Vårdgivaren bedömde att situationen vid det första besöket hade påverkat förutsättningarna för bedömningen och att ett nytt, avgränsat besök hade kunnat minska risken för missförstånd. För att skapa bättre förutsättningar för den fortsatta vårdkontakten hade vårdgivaren beslutat att en annan läkare skulle ta över patientens fortsatta vård. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2603-02113** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på vårdcentral, kvinna hade cancer En kvinna menade att en vårdcentral har brustit i bedömningen gällande de besvär hon hade, då det senare uppdagades att hon hade drabbats av cancer. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagades att patienten hade upplevt att besvären inte togs på tillräckligt stort allvar. Vårdgivaren uppgav vidare att symtomen hade lett till upprepade kontakter, provtagningar och fortsatt utredning, men att det vid dessa tillfällen inte hade funnits tydliga tecken på den allvarliga sjukdom som senare diagnostiserades. Vårdgivaren bedömde samtidigt att patientens samlade symtombild kunde ha behövt följas upp tätare och att symtomens svårighetsgrad möjligen inte hade framkommit fullt ut. Det framkom även att anhöriga hade hjälpt till med kommunikationen i stället för professionell tolk, vilket kunde ha påverkat hur patientens symtom och oro uppfattades. Med anledning av ärendet identifierade vårdgivaren behov av tätare uppföljning vid en kombination av ospecifika symtom och avvikande provsvar, stärkta rutiner för professionell tolk samt fortsatt arbete för att patienter skulle uppleva sig lyssnade på och få sin oro omhändertagen. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2605-03510** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Lång väntan och upplevd diskriminering på vårdcentral En kvinna hade en inbokad tid för en undersökning på en vårdcentral som hon hade väntat länge på. Hon kom till mottagningen i god tid men fick vänta mer än en timme efter bokad tid utan att bli kallad. Patienten upplevde sig ledsen och bortglömd då andra patienter i väntrummet fick hjälp före henne. Eftersom hon hade ett annat inbokat ärende behövde hon lämna mottagningen och fick patientavgiften återbetald. Kvinnan upplevde även bemötandet som respektlöst och uppgav att hon kände sig diskriminerad utifrån etnisk tillhörighet, då hon upplevde att hon behandlades annorlunda än övriga patienter i väntrummet. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten hade fått vänta länge och att hon hade upplevt ett bristande bemötande. Vårdgivaren uppgav att väntetiden berodde på att akuta ärenden behövde prioriteras och att patienter prioriterades utifrån medicinska behov och väntetid, inte utifrån utseende eller etnisk tillhörighet. Vårdgivaren hade gått igenom de aktuella patientärendena och bedömde att prioriteringen hade varit korrekt. Patienten tog del av svaret men var inte nöjd. Hon framförde att hon hade känt sig illa behandlad och att hon på grund av den uteblivna vården hade avbrutit sin läkemedelsbehandling. Patientens synpunkter bifogades avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2605-03654** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Upplevde felaktig bedömning på vårdcentral vid misstänkt bröstcancer En kvinna som tidigare haft bröstcancer sökte vård på en vårdcentral på grund av en knöl i bröstet. Läkaren skickade en remiss till en bröstmottagning, men läkaren på vårdcentralen hade uppgivit att det inte var akut, vilket medförde att kvinnan fick en tid flera veckor senare. Kvinnan kontaktade därefter i stället vården i den region där hon nu bor och där inleddes omgående en utredning och sen behandling för bröstcancer. Kvinnan undrar varför läkaren på vårdcentralen inte bedömde tillståndet som akut trots hennes tidigare sjukdomshistoria. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det hela och redogjorde för händelsen. Vid undersökningen hade ingen tydligt avgränsad misstänkt tumör noterats, men en förändring hade uppmärksammats och bedömningen hade varit att den skulle utredas. Vårdgivaren uppgav att det, med kännedom om den senare konstaterade bröstcancern, hade varit motiverat med en mer skyndsam handläggning och att händelsen hade inneburit en viktig lärdom. Vårdgivaren beklagade att utredningen inte hade skett med önskvärd skyndsamhet och den oro detta kunde ha medfört. Vårdgivaren uppgav även att verksamheten kontinuerligt arbetar med att förbättra sina rutiner för att minska risken för liknande händelser. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2606-04487** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven receptförnyelse ledde till avbrott i medicinering En kvinna framför synpunkter på en vårdcentral där hon vid flera tillfällen och i god tid begärde förnyelse av recept för sina ordinerade läkemedel. Trots upprepade påminnelser förnyades inte receptet innan det löpte ut. Kvinnan blev därför utan sina mediciner under en period, vilket hon upplevde som allvarligt eftersom läkemedlen var viktiga för hennes behandling. Hon önskar att vården säkerställer att receptförnyelser hanteras i tid så att patienter inte riskerar avbrott i sin medicinering. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas fördröjningen med återkopplingen om receptförnyelsen. Vårdgivaren uppger att det är viktigt att patienter känner sig trygga och väl omhändertagna. Patientens synpunkter har tagits på största allvar och händelsen har setts över internt för att verksamheten ska kunna dra lärdom och förbättra sina arbetssätt. Patienten uppmanas att höra av sig vid ytterligare frågor eller synpunkter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2607-05249** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Uteblivna vårdinsatser försenade cancerdiagnos Patienten besökte vårdcentralen vid upprepade tillfällen under en längre tid med anledning av sina problem i buken men läkaren tog inte dessa problem på allvar. Dessa uteblivna vårdinsatser försenade diagnostiseringen av cancersjukdomen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren upprättat en avvikelserapport om händelsen. Vårdgivaren avsåg även att genomföra en vårdskadeutredning. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2608-05356** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i behandling, bemötande och telefontillgänglighet Enligt ombudet, en närstående till patienten, har hemsjukvårdens bristfälliga behandling och bristfälliga omhändertagande av patienten orsakat risker för synförmåga och hälsa. Medicineringen har skett vid försenade tidpunkter. Patienten hade genomgått ögonoperation och var ordinerad medicinering som hemsjukvården inte fullföljde. Ombudet riktade också synpunkter mot brister i bemötande och telefontillgänglighet. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det vid behandling med ögondroppar och andra läkemedel alltid genomförs en samlad bedömning av prioritering utifrån medicinska behov och verksamhetens uppdrag. Enligt yttrande ser verksamheten kontinuerligt över sina rutiner för att säkerställa god patientsäkerhet och tydlig kommunikation. Berörd ledningen har haft dialog med tjänstgörande sjuksköterska om händelsen och bedömer därmed att frågan har blivit omhändertagen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04185** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Önskan om förnyad medicinsk bedömning för anhörig En anhörig till en äldre kvinna framförde önskan till en vårdcentral gällande att en ny medicinsk bedömning behövs för kvinnan. Åtgärd: Ombudet har efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2607-05040** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Fel diagnos och behandling av hudbesvär En kvinna fick fel diagnos och fel behandling för hudbesvär. Hon sökte vård för kliande utslag. Läkaren sökte information på internet och bedömde att patienten hade bältros och ordinerade läkemedel därefter. Kvinnans besvär förvärrades. När hon sökte vård utomlands på sin semester fick hon hjälp med provtagning, rätt diagnos och behandling. Kvinnan var mycket besviken över den felaktiga diagnosen inledningsvis som fördröjde tiden till läkning och gjorde att besvären påverkade semestern negativt. När hon på nytt ville följa upp besväret fick hon ingen tid förrän någon månad senare. 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** **V2608-05332** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Utdragen minnesutredning samt bristfälligt bemötande En man genomgick en minnesutredning vid en vårdcentral. En anhörig uppger att processen dragit ut på tiden, vilket lett till att mannen inte fått den fortsatta bedömning som krävs via specialistvården. Vidare ska det den anhörige ha fått ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs hur utredningen genomförts på vårdcentralen. Vårdgivaren beklagade att det inte uppmärksammats att vissa prov och tester inte genomfördes på grund av patientens minnessvårigheter. Idag skickas SMS-påminnelse två dagar innan bokat besök för att patienter inte ska missa dessa. Dessvärre saknas det sätt att uppmärksamma när patienter uteblir från provtagning eller liknande. Vårdgivaren arbetar vidare med att utveckla arbetssätt som kan underlätta för patienter med kognitiva svårigheter. Bemötandet i samtalet har tagits upp med berörd medarbetare, som framförde sin ursäkt för de brister som den anhörige uppmärksammade. Genomgång av ärendet visade att läkarna följt det vedertagna vårdprogrammet. Det beklagades att processen tagit längre tid än önskat. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2608-05448** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklarhet om vårdansvar vid behov av palliativ vård En patient som vistades i Sverige utan tillstånd var i behov av palliativ vård. Patienten uppgav att hen hade rätt till viss subventionerad vård som inte kunde vänta men var osäker på vilken vårdgivare som skulle bedöma vårdbehovet eftersom hen saknade personnummer och folkbokföringsadress. Patienten upplevde att hen hänvisades mellan olika vårdgivare utan att det blev tydligt vem som ansvarade för bedömningen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2608-05563** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande medicinsk bedömning och rådgivning En närstående kontaktade en vårdcentral för att boka tid åt en kvinna som hade smärtor och behövde undersökas och få behandling. Kvinnan hänvisades först till en fysioterapeut, men det fanns inga lediga tider. När den närstående åter kontaktade vårdcentralen på grund av kvinnans fortsatta smärtor rekommenderade personalen smärtlindrande läkemedel. Den närstående berättade att kvinnan hade högt blodtryck och tidigare hade behandlats för allvarliga besvär i hjärnan, vilket gjorde att de var försiktiga med vilka läkemedel hon tog. Den närstående ifrågasatte om rådgivningen hade lämnats av en läkare och ansåg att kvinnans sjukdomshistoria krävde särskild försiktighet vid läkemedelsrådgivning samt en lämplig medicinsk bedömning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan har kontaktat vårdgivaren på egen hand gällande sina synpunkter och därefter inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2608-05654** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blir inte lyssnad till och bristande bedömning på vårdcentral En kvinna framförde synpunkter på en vårdcentral. Hon menade att hon länge försökt att få hjälp för de besvär hon har, både fysiska och psykiska, men hon uppgav att hon inte blir lyssnad till ordentligt varav undersökning och bedömning uteblivit. Kvinnan framför att hon mår mycket dåligt av det hela. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2602-01227** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat Administrativ hantering Intyg	Svår huvudvärk efter provtagning och bristande hjälp En kvinna fick svår och aktivitetsbegränsande huvudvärk efter ett ryggvätskeprov. Hon kontaktade både primärvården och en specialistklinik men upplevde att hon inte fick hjälp med sina besvär. Hon fick inte heller någon sjukskrivning och stod därför utan ersättning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I vårdgivarens svar tackade vårdgivaren för synpunkterna och redogjorde för patientens kontakter med vårdcentralen. Vårdgivaren beskrev vilka besök som hade genomförts och att en remiss till psykolog hade skickats. Vid ett läkarbesök hade patientens arbetsförmåga bedömts och läkaren hade bedömt att en tidigare läkares bedömning var adekvat. Något nytt intyg hade därför inte utfärdats. Vårdgivaren förklarade att bedömning av behov av sjukskrivning gjordes av läkare i samband med läkarbesök och att en sådan bedömning vid långvariga sjukdomstillstånd om möjligt borde göras av en läkare med god kännedom om patienten och sjukdomstillståndet. Vårdgivaren uppgav även att patienten inte hade valt att lista sig hos en specifik läkare och därför inte hade någon fast vårdkontakt. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03966** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fel diagnos Patienten fick av specialistläkare informationen att läkare vid vårdcentral trots långvarig kontakt med patienten inte hade observerat att patienten led av artros i båda knäna och i höfterna. Nödvändig behandling försenades. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömer att patienten omhändertagits korrekt ur ett medicinskt och diagnostiskt perspektiv. Berörd verksamhetschef erbjöd ett personligt möte med patienten och då gå igenom vårdförloppet och bedömningarna mer i detalj. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2606-04180** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet till vårdcentral, ifrågasätter hänvisningar till akuten En kvinna hade synpunkter på bristande tillgänglighet till en vårdcentral. Hon menar att under flera år när vårdcentralen kontaktats för läkarbedömning på grund av att hon eller hennes barn blivit sjuka så har beskedet varit på morgnarna att det inte finns några lediga tider. Vårdcentralen har i stället hänvisat till akutmottagning. Kvinnan menar att hennes barn inte har behövt akut sjukhusvård men en medicinsk bedömning. Hon ifrågasätter att det inte finns dagliga akuttider på vårdcentralen och menar att det skapar en onödig belastning på akutmottagningen som samtidigt leder till längre väntetider för patienter som faktiskt behöver akut sjukhusvård. Kvinnan anser att det skapar oro, frustration och en känsla av att vårdcentralen inte tar sitt ansvar för sina patienter när man gång på gång hänvisas till akutmottagningen i stället för att få en bedömning inom primärvården. Ansvarig på vårdcentralen har tagit del av synpunkterna men utan att ge någon återkoppling vilket kvinnan också ifrågasätter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade anmälarens upplevelser av bristande tillgänglighet och service på vårdcentralen. Vårdgivaren menade att den, precis som alla andra vårdcentraler, erbjuder akuta tider till både läkare och sjuksköterskor dagligen. Hur många tider som finns tillgängliga dag för dag beror på behov och aktuell personalsituation. Vilken kategori patienten träffar avgörs av triagerande sjuksköterska i telefonen. Anmälarens e-post till verksamhetschef hade tyvärr hamnat oläst i skräpmejlen, detta var naturligtvis olyckligt och chefen bad om ursäkt för det. Vårdgivaren redogjorde för antal kontakter rörande patienten, det ena barnet, som familjen haft med vårdcentralen under en viss period. I endast två fall hade tid nekats. Distriktssköterska hade i det ena fallet då hänvisat till närakut, i det andra fallet hade läkartid erbjudits dagen därpå. Vårdgivaren menade att med detta sagt så var det olyckligt att den ibland inte kan ta emot alla som önskar en tid, men att den ständigt arbetar för att bli bättre och få mer resurser för att kunna hantera det vårdbehov som finns hos dess listade patienter. Anmälaren har efter att svaret översänts inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2606-04537** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bristande samordning och helhetsansvar vid långvarig vårdkontakt En kvinna med långvarig smärtproblematik och flera andra besvär framför att hon under många år haft kontakt med både primärvård, psykiatri och flera andra vårdgivare. Hon uppger att hon genomgått ett flertal undersökningar och följt rekommenderade råd och behandlingar, men att besvären inte har förbättrats utan i stället blivit svårare att hantera. Kvinnan anser att hon inte fått adekvat behandling och upplever att olika vårdgivare hänvisat till varandra utan att någon tagit ett samlat ansvar för hennes vård. Hon menar att det kan ha förekommit brister i handläggningen vid vårdcentralen. Kvinnan önskar att hennes vårdkontakter hos flera vårdgivare utreds. Hon har även gjort en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att verksamheten beklagade att patienten upplevt att det saknats en långsiktig plan för smärtbehandlingen och att denne inte känt sig tillräckligt omhändertagen. Vårdgivaren uppgav att behandlingsplaner ska vara långsiktiga, individuellt anpassade och följas upp regelbundet. Den bristande kontinuiteten har enligt vårdgivaren berott på att vårdcentralen under en period haft konsultläkare, men att fasta läkare nu finns på plats, vilket bedöms ge bättre förutsättningar för kontinuitet, regelbundna uppföljningar och en mer sammanhållen vårdplan. Vårdgivaren beklagade även patientens upplevelse av långa väntetider och uppgav att hänvisning till akutmottagning skett utifrån medicinska bedömningar. Vidare framkom att vårdcentralen följer gällande riktlinjer och rutiner för en säker läkemedelsförskrivning, samtidigt som behandlingen ska anpassas efter patientens individuella behov. Vårdgivaren uttryckte en förhoppning om att den förbättrade kontinuiteten ska bidra till en tydligare vårdplan, bättre uppföljning och ett ökat förtroende för vården. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2607-04808** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna med sår fick inte antibiotika förrän flera dagar senare när såren blivit värre En kvinna med sår fick inte antibiotika förrän efter flera dagar när såren blivit värre. Kvinnan undrade om den försenade behandlingen kan ha påverkat läkningsprocessen negativt. Åtgärd: I vårdgivarens svar beskrevs orsaken till kontakt och att sårodling och omläggning gjordes vid besöket. Vid ett nytt besök togs nya prover och en läkemedelsbehandling påbörjades. De förstod att patienten undrade varför inte antibiotika sattes in redan vid första besöket. Beslutet grundades på en samlad bedömning och inte enbart på bakterietillväxt. Utifrån tillgänglig dokumentation kunde de inte fastställa orsakssamband mellan den senare antibiotikainsättningen och de kvarstående ärr- och pigmentförändringarna eftersom den primära hudskadan redan var etablerad vid första kontakten med vårdcentralen. De beklagade och bad om ursäkt för patientens upplevelse av bemötandet i samband med besöken. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2607-04910** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Försenad diagnos av godartad tumör gav färre behandlingsmöjligheter En kvinna sökte vårdcentral för upplevda öronbesvär. Läkare ställde diagnos men patientens problem kvarstod. Hon sökte då en annan vårdcentral där läkare gjorde en annan bedömning av patientens besvär. Patienten diagnosticerades med godartad tumör som krävde behandling. På grund av försenad diagnos och behandling kunde tumören inte strålas utan patienten tvingades genomgå en operation. Patintens hörsel blev kraftigt nedsatt på det opererade örat. Åtgärd: I sitt svar beklagade vårdgivarende besvär, det lidande och de men för livet som patienten drabbats av. Vårdgivaren uppgav att de såg allvarligt på händelsen och att de skulle göra en internutredning avseende allvarlig vårdskada. Den utredningen skulle därefter komma att bedömas av deras chefläkare för beslut om eventuell anmälan till IVO enligt Lex Maria. Vårdgivare uppgav att syftet med en sådan anmälan var att inhämta IVOs bedömning av ifall vårdgivaren genomfört tillräckliga åtgärder för att förhindra att en liknande händelse inträffar igen. Vårdgivaren uppgav att de skulle återkoppla direkt till patienten när de var klara med sin utredning och när de eventuellt också skulle få ett beslut från IVO. Ärendet är klart att avsluta på Patientnämnden.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2607-04984** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Vaccinatör krävde betalning av avgiftsfri vaccinering av barn En mamma skulle boka avgiftsfri vaccination mot fästingburen hjärninflammation (TBE) för sitt barn. Mamman hade identifierat sig digitalt, fyllt i samtycke och hälsodeklaration via en digital app. Pappan tog barnet till vårdgivaren som krävde betalning à 450 kronor då han inte hade haft med sig en förifylld hälsodeklaration i pappersform. Mamman ifrågasätter förfarandet och varför vårdgivaren inte har åtkomst till informationen i appen. Åtgärd: I inhämtat svar från ansvarig chef beskrev han att gratis vaccin mot TBE kan bara göras enligt regionens regler. Enligt dessa krävs en pappersjournal med samtycke som är signerad av alla vårdnadshavare vid varje vaccinationstillfälle. Samtycket som mamman fyllde i digitalt via en app var angående att barnets vaccinationsuppgifter går att läsa av andra vårdgivare. Samtycket som behöver lämnas in i pappersformat handlar om att man godkänner att barnet får vaccinet. Hälsofrågorna var dock desamma och det kan ha bidragit till förvirringen. Chefen höll med om bedömningen att det skulle underlätta för många om hela processen var digital. Om familjer kommer till vårdgivaren utan ifylld samtyckesblankett är vårdgivaren tydlig med att man kan komma tillbaka vid ett senare tillfälle, att inga avgifter kommer tas ut för missad tid eller annan anledning. Chefen hade också kontaktat mamman personligen och försäkrat med alla anställda på mottagningen att detta skulle förmedlas tydligt varje gång det här händer. Vårdgivaren föredrog att ge sprutor gratis men förstod att ta ledigt från jobbet kostar, och att förbereda barn för vaccinering kan vara besvärligt, så för de som behöver få det gjort just då erbjuds vaccinet mot kostnad. När kunder köper vaccinet så är det från vårdgivarens lager, då gäller verksamhetens regler och då fanns mer frihet att vara mer tillmötesgående. I förvaltningens förfrågan till regionen beskrev ansvarig avtalshandläggare att regionen kan skapa rutiner och flöden för de vaccin som regionen subventionerar, övriga vaccinationer som exempelvis vaccinationer i barnvaccinationsprogrammet, ansvarar respektive enhet för. Mamman tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2607-05043** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Man ansåg att journalsystem borde varna för alla typer av överkänslighet hos patienter En man uppgav att han behandlades för kronisk neurologisk sjukdom. Patienten fick olika typer av läkemedel men det fanns preparat han inte tålde. Patienten hade reagerat på ett preparat för flera år sedan. Samma preparat provades igen och patienten fick återigen en oönskad biverkan. Patienten menade att journalsystemet borde kunna varna för överkänslighet, även om den inte var livshotande. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten vid ytterligare ett tillfälle hade fått besvärande biverkningar. Vid genomgång bedömde vårdgivaren att gällande rutiner hade följts inför förskrivningen. Personalen hade tagit del av relevanta journaluppgifter utifrån patientens uppgifter om sjukdomar och symtom. Vårdgivaren uppgav att allvarliga varningar registrerades särskilt i journalsystemet, medan mindre allvarliga biverkningar inte rutinmässigt markerades på samma sätt. Vid en tidigare digital kartläggning hade patienten uppgett att det aktuella läkemedlet inte hade tagits. Läkemedlet hade tidigare förskrivits av en annan specialistmottagning, där en biverkning också hade dokumenterats. Vårdgivaren bedömde att förskrivningen hade varit rimlig utifrån den information som fanns tillgänglig vid tillfället och förklarade även att läkemedlet behövde ha prövats med otillräcklig effekt eller besvärande biverkningar innan ett annat läkemedel kunde omfattas av läkemedelsförmånen. Ärendet avslutades på förvaltningen.
E-post **Primärvård** **V2608-05751** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen erbjuden vård och lång väntetid Enligt ombudet led patienten av smärtor i magen. Patienten sökte vård vid både vid akutmottagning och på vårdcentral, men erbjöds ingen behjälplig vård. Patienten blev senare inbokad på läkartid men det var lång väntetid till detta läkarbesök. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet, gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess och om behovet av att patienten upprättar fullmakt om fortsatt handläggning ska ske. Patienten har inte inkommit med underskriven fullmakt. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2608-05922** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid tidsbokning En patient kontaktade en vårdcentral för att boka en tid. Patienten upplevde att personen som svarade i telefon var aggressiv, arrogant och nedlåtande samt vid flera tillfällen gjorde sig lustig över eller förlöjligade hens svar. Patienten upplevde samtalet som mycket obehagligt och kände sig pressad att acceptera personalens sätt att kommunicera för att inte riskera möjligheten att få en tid. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2609-05952** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter om annan person i journalen En patient såg att en anteckning som verkade avse en annan person hade förts in i hens journal. Anteckningen innehöll inga personuppgifter men beskrev bland annat en diagnos som patienten inte hade och aldrig utreddes för. Patienten uppgav att detta väckte obehag och oro för om uppgifter om hen i sin tur kunde ha förts in i någon annans journal. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2609-06203** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Diskriminerande bemötande av läkare på vårdcentralen En kvinna var hos en läkare på vårdcentralen för förnyelse av diabetesläkemedel. Kvinnans ärende om uppehållstillstånd handläggs av Migrationsverket och hon väntar på svar. När läkaren träffade kvinnan frågade denna varför kvinnan var i Sverige och varför hon inte blivit utvisad ännu. Ombudet menar att läkaren inte är en handläggare på Migrationsverket och borde inte bemöta patienter på det sättet. Sedan sa läkaren att kvinnan inte är diabetiker och ville inte skriva ut hennes läkemedel, varken mot diabetes eller förhöjt blodtryck. Läkaren tjafsade med kvinnan men skrev sedan ut läkemedlen. När kvinnan skulle gå sa läkaren att hon hoppades att kvinnan snart blir utvisad och att hon inte längre var välkommen till vårdcentralen mer. Ombudet undrar när läkaren blev så diskriminerande och rasistisk och tycker att det är synd att kvinnan inte spelade in samtalet. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2609-06302** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man fick inte den remiss till specialist han ansåg han behövde utifrån diagnos och besvär En man fick inte den remiss till specialist han ansåg han behövde utifrån diagnos och besvär. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök men saknar kontaktuppgifter. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2609-06549** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande samordning mellan tandvård och vårdcentral En patient hade ont i en tand och kontaktade en privat tandvårdsmottagning för att få hjälp. Patienten uppgav att hen tog hjärtmedicin och tandvården uppgav att den behövde kontrollera patientens journal. Patienten kontaktade en vårdcentral och fick hjälp att få fram journalen. När patienten senare kontaktade vårdcentralen fick hen besked att vårdcentralen inte kunde godkänna tandbehandlingen utan att tandvården själv behövde göra sin bedömning. Patienten kontaktade tandvården igen och förmedlade beskedet. Patienten upplevde att hen hamnade mellan tandvården och vårdcentralen, fick olika besked och behövde själv kontakta verksamheterna flera gånger för att försöka få dem att kommunicera, samtidigt som tandvärken kvarstod. Patienten är missnöjd med hanteringen och vill att det utreds vad som hände, varför olika besked lämnades och varför hen inte fick hjälp trots smärta och trots att hen följde de instruktioner som gavs. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00808** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Kvinna upplevde problem med uppföljning av hennes kroniska sjukdom på vårdcentral En kvinna bokade läkartid för att få förlängd sjukskrivning för sin kroniska sjukdom. Hon fick inget sjukintyg fick endast recept på läkemedel. Enligt patienten fick hon själv instruera läkaren om hur receptet skulle ställas ut. Patienten hade även synpunkter på att hennes bokade tid ändrades utan att hon informerats om detta. Enligt patienten sakades det vårdplan, rehabkoordinator och ingen bedömning av arbetsterapeut hade beställt. Patienten efterfrågade även telefonsamtal eller hembesök som hon inte fått. Åtgärd: I sitt svar redogjorde vårdgivaren för vårdkontakter och vilka åtgärder som vidtagits i samband med dessa.. Vårdgivaren höll med patienten om att vårdplaneringen kunde ha varit tydligare gällande vilka åtgärder som planerats, i vilken ordning de skulle genomföras och hur uppföljning skulle ske. Vårdgivaren menade att detta var en brist. Vårdgivaren uppgav också att man missat att skicka en utlovad remiss till arbetsförmågebedömning. Gällande efterfrågad läkemedelsbehandling så uppgav vårdgivaren att förskrivning av dessa läkemedel brukar skötas av specialistvårdsläkare efter individuell bedömning. Vårdgivaren framhöll att debiteringen för uteblivet besök var korrekt utifrån gällande regelverk. Patienten bokades om och man kom överens om att hon skulle komma senare. Patienten valde sedan, med kort varsel, att inte komma till den nya tiden. Vårdgivaren uppgav att de i läkargruppen skulle lyfta frågan om tydligare vårdplanering, förbättrad journalföring och säker hantering av uppföljning och remisser. Patienten återkom inte inom angiven tid efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01747** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på uppföljning och ansvar för läkemedelsbehandling i primärvården En man med flera psykiska diagnoser framför synpunkter på hur hans behandling följs upp i primärvården. Mannen uppger att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har hänvisat behandling av en av hans diagnoser till vårdcentralen, medan psykiatrin behandlar en annan diagnos. Detta har enligt mannen lett till att hans läkemedelsbehandling delas mellan psykiatrin och primärvården. Mannen upplever att primärvården förväntas ansvara för läkemedel som enligt honom kräver specialistkompetens och där läkemedlen kan påverka varandra. Han menar att det saknas ett tydligt helhetsansvar för uppföljningen av hans psykiska besvär och läkemedelsbehandling, vilket han anser kan innebära en risk för patientsäkerheten. Mannen efterfrågar ett tydliggörande av ansvarsfördelningen samt en mer samlad uppföljning av hans behandling. Åtgärd: I vårdgivarens första svar framkom att vårdgivaren hade förståelse för patientens frustration över att ansvaret för läkemedelsbehandlingen hade varit uppdelat mellan psykiatrin och vårdcentralen. Vårdgivaren bedömde att psykiatrin skulle ansvara för patientens psykiatriska läkemedelsbehandling eftersom läkemedlen kunde påverka varandra och förskrivning från olika vårdgivare därför borde undvikas. Psykiatrin hade förnyat recepten och därmed tagit över det samlade ansvaret för behandlingen. Patienten framförde därefter sitt missnöje med att vårdcentralen hade hänvisat honom till psykiatrin för sjukskrivning trots att patienten inte längre hade kontakt där och önskade att vårdcentralen skulle ta ansvar för sjukskrivningen. I vårdgivarens nya svar framkom att vårdcentralen upplevde brister i ansvarsfördelningen med psykiatrin och att patienter med psykisk ohälsa hade avslutats inom psykiatrin och hänvisats till vårdcentralen trots vårdbehov som vårdcentralen bedömde att den inte kunde hantera. För att patienten inte skulle hamna mellan verksamheterna hade vårdcentralen hanterat patientens sjukskrivning. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02243** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på vårdcentral, visade sig vara cancer En kvinna sökte för en tid sedan till en vårdcentral på grund av kraftig buksmärta och kräkningar. Hon menade att hon inte blev ordentligt bedömd av läkaren och besvären fortsatte att hålla i sig. Hon bytte till en annan vårdcentral och därifrån blev hon akut skickad till en akutmottagning och det uppdagades att hon drabbats av cancer. Kvinnan menar att hon är mycket upprörd över nonchalansen på den första vårdcentralen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten hade drabbats av en allvarlig diagnos. Vårdgivaren redogjorde för att patienten vid besöket hade undersökts med anledning av magbesvär och att symtomen hade bedömts bero på magkatarr, bland annat utifrån hennes långvariga användning av antiinflammatoriska läkemedel. Vårdgivaren uppgav att patienten hade fått behandling och rådet att återkomma om besvären inte förbättrades. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02589** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat	Bristfälligt vårdflöde och vårdplan har lett till komplikationer En förälder upplever att det saknas ett helhetsansvar gällande dennes vuxna barns vård och behandling vid en vårdcentral. Det vuxna barnet har en komplex och långvarig problematik med både svår smärta samt psykisk ohälsa. De insatta behandlingar inte följts upp på ett tillfredsställande sätt, och det saknas en sammanhållen plan för fortsatt vård och behandling anser föräldern. Detta har skapat otrygghet och risk för att viktiga insatser uteblir eller fördröjs. Föräldern önskar bland annat en tydlig ansvarsfördelning mellan involverade vårdgivare. Dessa brister har försämrat patientens hälsotillstånd. Föräldern önskar förbättring om särskild läkarkontakt på sjukhus för patienter med fibromyalgi. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten vid de flesta besök på vårdcentralen hade träffat samma läkare. Vårdgivaren beskrev att vårdcentralen önskat bättre samarbete med psykiatrin och att vårdcentralen gjort en avvikelse eftersom psykiatrin tidigare satt in behandling utan uppföljning innan patienten avslutades. Ansvarig läkare har som mål att stödja patienten i kontakterna med olika vårdgivare och hjälpa till att samordna vårdens insatser, om det bedöms finnas behov av en samordnad individuell plan. Vårdgivaren uppfattar att patienten nu har fortsatt kontakt med psykiatrin. När det gäller ombudets förbättringsförslag om särskild läkarkontakt på sjukhus för patienter med fibromyalgi informerar vårdgivaren att detta är en fråga för de politiker och tjänstemän som organiserar sjukvården. Ombudet har i sin nya skrivelse framfört att ett SIP-möte bestående av familjen, Försäkringskassan och vårdcentralen samt psykiatrin ägt rum. Tidigare hade återkoppling uteblev när kontakt söktes. Bristerna i samordning och ansvarsfördelning bidrog enligt ombudet till att patientens mående försämrades så mycket att han behövde uppsöka en akutmottagning för hjälp med smärta och sömn. Efter ett samordnat individuellt planeringsmöte med berörda vårdgivare och Försäkringskassan har ansvarsfördelningen tydliggjorts, fasta vårdkontakter dokumenterats och en handlingsplan ska framgå i respektive journal. Ombudet önskar att vårdgivaren tar del av familjens upplevelse för att bättre förstå konsekvenserna av de tidigare bristerna. Ombudet framhåller samtidigt att kontinuiteten på vårdcentralen i övrigt har fungerat väl. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02667** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på debiterad avgift trots att patient blev akut sjuk En anhörig till en äldre kvinna framförde synpunkter på att kvinnan debiterats patientavgift efter att ha behövt avboka sitt besök hos en vårdgivare samma dag på grund av att hon blivit akut sjuk. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade den uppkomna situationen. Vårdgivaren uppgav att patientavgift normalt debiterades vid sena avbokningar och uteblivna besök och att patienten ansvarade för att avboka samtliga bokade tider i tid. Efter en ny bedömning av ärendet beslutade vårdgivaren att göra ett undantag och återbetala den debiterade avgiften. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02686** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad läkarbedömning på vårdcentral En kvinna har upprepade gånger sökt vård på en vårdcentral på grund av svåra symtom vid en akut stressreaktion, men uppger att hon nekats att träffa läkare. I stället har kvinnan vid flera tillfällen hänvisats till företagshälsovård med motiveringen att besvären är arbetsrelaterade, trots att hon har uppgett att kontakt med företagshälsovården inte varit möjlig på grund av olika orsaker. Enligt kvinnan har vårdcentralen gjort en gemensam bedömning mellan olika yrkesgrupper utan att någon läkare haft direkt kontakt med eller undersökt henne, vilket hon upplever som en risk för patientsäkerheten, särskilt då beslut om sjukskrivning och fortsatt vård fattats på detta sätt. Vidare menade kvinnan även att hon, trots sin akuta situation, initialt erbjöds en läkartid först flera månader framåt i tiden. Hon uppgav att först efter att hon skriftligen påtalat brister och hänvisat till regelverk så erbjöds hon en tid inom kort. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten hade upplevt situationen som svår och att kontakten med vårdcentralen inte hade motsvarat hennes förväntningar. Vårdgivaren uppgav att vårdcentral ofta är första instans för bedömning och stöd vid stressrelaterade besvär, men att bedömning och insatser i många fall inleds hos psykolog och inte alltid innebär läkarbesök eller sjukskrivning. De uppgav vidare att patientens synpunkter kommer tas upp i verksamhetens fortsatta arbete med att tydliggöra informationen om hur medicinska bedömningar och sjukskrivningsärenden ska hanteras av dem. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02752** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral feltolkade symtom hos kvinna som hade virusinfektion med allvarlig neurologisk påverkan En kvinna sökte upprepade gånger läkare på vårdcentral på grund av tilltagande smärtor, neurologiska symtom samt nedsatt allmäntillstånd. Trots att patienten gick från fullt fungerande till uttalat nedsatt funktion inom loppet av en månad, så gjordes ingen bedömning att patienten hade ett akut tillstånd som krävde akutsjukhusets resurser. Istället remitterades patienten till en neurologmottagning med frågeställning om kronisk neurologisk sjukdom. Mottagningen hade en väntetid på över en månad. Patienten ansåg att det var en felbedömning av läkare på vårdcentral. Patienten själv påtalade möjligheten att det kunde handla om en virusburen infektion som kunde ge tilltagande och allvarliga neurologiska symtom. Patienten uppgav för läkaren att hon vistats i fästingtätt område och att hon haft flera fästingbett i närtid. Trots detta gjordes ingenting för att utreda den möjligheten. Åtgärd: I svar från vårdgivaren redogjordes för de vårdkontakter patienten haft och vilka bedömningar som gjorts utifrån patientens symtom. Läkare misstänkte kronisk neurologisk sjukdom och beställde prover samt skickade remiss utifrån detta. Vårdgivaren uppgav att det med facit i hand hade varit bra om man hade misstänkt den väl kända, virusburna infektionen. Vårdgivaren uppgav att det vid genomgång med inblandad personal framkommit att patienten själv tagit upp frågan om insektsburen infektion, men att patienten inte velat uppsöka akutmottagning för provtagning av ryggmärgsvätska. Vårdgivaren skrev också att patienten vid ett senare tillfälle avböjt att åka med ambulans till akutmottagning när hennes allmänna tillstånd var kraftigt nedsatt. Patienten återkom efter att ha tagit del av svaret. Enligt patienten så tackade hon nej till aktumottagning för att sjukvårdspersonal sagt till henne att det inte var någon ide, hon skulle bara bli liggande i korridoren. Vad gällde ambulansen så hade även de sagt att hon skulle bli liggande i korridoren eftersom patienten inte uppvisade några akuta symtom. Patienten upplevde att svaret bortförklarade bristerna i den vård hon fått. Hon kommer att anmäla till både Inspektionen för vård och omsorg och till patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02902** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter på bristande information av vårdcentral En kvinna framförde synpunkter på bristande information och vid en vårdcentral efter kontakt om smärtor och en knöl i bröstet. Hon uppgav att läkaren informerade henne om att hon skulle få tid för mammografi eller ultraljud inom tio dagar efter att en remiss för snabb bedömning skickats till en specialistmottagning. Kvinnan uppfattade inte att den mottagande specialistmottagningen kunde göra en annan prioritering, vilket skedde. Efter cirka en vecka skickades ytterligare en remiss efter påtryckning av kvinnan, som enligt läkaren var akutmärkt. Därefter informerades kvinnan av specialistmottagningen om att hon åter hade nedprioriterats och att väntetiden sannolikt skulle bli upp till en månad. När hon senare kontaktade specialistmottagningen fick hon en tid först flera veckor senare. Kvinnan upplevde att hon fått motstridig och felaktig information om väntetiderna och att hennes önskemål om remiss till annan mottagning med kortare väntetid inte tillgodosågs. Hon hade även upprepat informerat vårdcentralen om smärtor och ärftlighet för bröstsjukdom. Patienten beskrev att den utdragna väntan orsakat stor stress och oro. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att patientens symtom hade bedömts kunna innebära misstanke om cancer och att remissen därför hade märkts för skyndsam utredning. Den mottagande verksamheten hade gjort en annan bedömning och prioriterat ned remissen utan att informera patienten eller den remitterande vårdgivaren. Vårdgivaren beklagade att patienten hade fått vänta och uppleva extra oro. De uppgav vidare att händelsen kommer att återkopplas till den mottagande verksamheten för att uppmärksamma vilka konsekvenser hanteringen hade fått. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02959** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Vårdcentral uppgav att de hade för hög sjukfrånvaro för att kunna erbjuda läkartid En kvinna tålde inte läkemedel mot höga blodfetter och fick avsluta behandlingen. När patienten ringde för att boka läkartid för diskussion om byte till annat läkemedel fick hon till svar att vårdcentralen hade så hög sjukfrånvaro att det inte kunde erbjuda någon tid. Åtgärd: I sitt svar uppgav vårdgivaren att de hade ringt patienten gällande läkemedelsbehandling. Enligt vårdgivaren hade behandling i huvudsak satts in på grund av patientens oro. När hon inte tålde det läkemedlet gjordes bedömningen att det inte fanns skäl för fortsatt behandling med blodfettsänkande läkemedel. Enligt vårdgivaren låg patientens provsvar inom referensvärden och då hon inte led av diabetes eller hjärt- kärlsjukdom fanns ingen indikation för fortsatt behandling. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03021** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande i kontakt med primärvårdsenhet En patient hade synpunkt på det dåliga bemötande hon upplevt i kontakt med vårdpersonal som svarade i telefon vid en primärvårdsenhet. Patienten sökte läkare för att få återkoppling, medan personen som svarade inte ansåg att det behövdes. Patienten ansåg att personalen var okunnig, oförskämd och inte alls hjälpsam. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De bad om ursäkt för det försenade svaret. De såg allvarligt på de synpunkter som framförts. Av beskrivningen framgick att hon upplevde bemötandet i receptionen som oprofessionellt, ovänligt och bristande i respekt. Detta var inte förenligt med deras värdegrund eller riktlinjer för deras verksamhet. Vårdgivaren beskrev de åtgärder som vidtagits. Det har tagits upp med berörd personal, de har haft genomgång och förtydligande av rutiner för tidsbokning, påmint personalen att uppge namn vid patientkontakt, en utbildningsinsats inom bemötande planeras samt att ansvarsfördelningen mellan administrativ och medicinsk personal har förtydligats. De tackade för att hon tagit sig tid att framföra sina synpunkter. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03060** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande läkemedelshantering och utebliven remiss samt återkoppling En kvinna med nackbesvär sökte vård på en vårdcentral. Läkaren ordinerade läkemedel som gav flera biverkningar. Kvinnan upplevde att hon inte fick hjälp av läkaren med att trappa ned läkemedlet och fick i stället söka råd på apotek. Hon uppger också att läkaren ordinerade ett narkotikaklassat läkemedel som hon inte ska ta på grund av tidigare alkoholberoende, vilket ledde till att hon behövde söka stöd inom beroendevården. Kvinnan har även försökt få remiss till specialistvård utan resultat och saknar återkoppling från läkaren. Hon har nu skickat en egen vårdbegäran till ett akutsjukhus och fått en tid, men menar att processen hade kunnat gå snabbare om vårdcentralen hade skickat remiss tidigare. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att en kontakt med ryggkirurg hade planerats efter genomförd magnetkameraundersökning. Eftersom undersökningen inte genomfördes skickades ingen remiss. Det framkom också att patienten inte blev uppringd på avtalad telefontid och att information om att patienten därefter hade sökt kontakt inte fördes vidare till läkaren. Vårdgivaren beklagade bristerna i kommunikationen och hade uppmärksammat berörd personal på det inträffade samt sett över rutinerna för att förhindra att det skulle upprepas. Vårdgivaren uppgav även att ett beroendeframkallande läkemedel hade förskrivits i låg dos och i begränsad mängd på grund av risken för beroende. Vårdgivaren konstaterade att patienten borde ha fått ett schema för gradvis minskning av ett annat läkemedel. Patienten återkom till förvaltningen efter att ha tagit del av vårdgivarens svar men inga ytterligare synpunkter framfördes till vårdgivaren. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2604-03177** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fördröjd diagnos av hjärtinfarkt trots upprepade vårdkontakter, kvinna avled En anhörig till en äldre nu avliden kvinna uppgav att kvinnan haft symptom som smärta i rygg och nacke samt andningssvårigheter och sökte vård på en vårdcentral vid upprepade tillfällen under en period på cirka två till tre veckor. Vid det första besöket ordinerades röntgen av rygg och nacke, vid ett senare tillfälle förskrevs läkemedel för lungsjukdom. Trots kvarstående och allvarliga symtom gjordes ingen misstanke om hjärtinfarkt. Vid det tredje tillfället försämrades tillståndet och kvinnan transporterades med ambulans till akutsjukhus. Där konstaterades hjärtinfarkt och hon vårdades på hjärtintensivavdelning, där ett ingrepp genomfördes för att öppna kärl till hjärtat. Skadan på hjärtat var då så omfattande att hennes liv inte gick att rädda. Anhörig menade att diagnosen fördröjdes trots upprepade kontakter med vårdcentralen och att symtomen inte utreddes tillräckligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens bortgång och redogjorde för händelsen. Det framkom att patienten vid flera tillfällen hade sökt vård för ryggsmärta och andningsbesvär och fått läkartid samma dag. Symtomen hade inte bedömts som typiska för hjärtsjukdom utan hade inledningsvis kopplats till muskelbesvär och patientens sedan tidigare kända lungsjukdom. Vid ett senare besök upptäcktes tecken på hjärtpåverkan och patienten fördes med ambulans till sjukhus, där hon senare avled till följd av hjärtsvikt efter en hjärtinfarkt. Vårdgivaren beskrev att den första bedömningen kunde ha påverkat bedömningarna vid de efterföljande besöken eftersom symtomen inte var typiska för hjärtinfarkt. De uppgav att händelsen därför har anmälts till Inspektionen för vård och omsorg -IVO enligt lex Maria. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03194** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Upplevt bristfälligt bemötande och felaktig journalföring vid kontakt med husläkare En kvinna med flera sjukdomar upplevde brister i kontakten med sin husläkare på en vårdcentral. Under en sjukhusvistelse efter en hjärtinfarkt kontaktade läkaren henne för att diskutera sjukskrivning och utredning av allergiska besvär. Kvinnan uppgav att hon var inlagd men upplevde att läkaren inte lyssnade på henne och argumenterade på ett konfrontativt sätt om möjligheten och kostnaden för allergiprover. Vid ett senare besök för uppföljning av diabetes tog kvinnan även upp sin oro för försämrade njurvärden och ökade besvär. När hon bad om en förklaring till ändringar av hennes läkemedel upplevde hon att läkaren blev aggressiv, höjde rösten och uppmanade henne att inte ifrågasätta läkarens kompetens. Efter besöket upptäckte kvinnan felaktigheter i ett läkarutlåtande om sjukskrivning och uppgifter i journalen om att hon hade hälsoångest, vilket hon uppger inte stämmer. Hon önskar att den felaktiga journalanteckningen korrigeras. Patienten har även synpunkter på att verksamhetschefen skrev i journalen att svar lämnats till patientnämnden. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten hade upplevt brister i bemötandet och känt sig kränkt i samband med ett läkarbesök. Vårdgivaren framförde att ett gott bemötande var en viktig del i mötet med patienten och att det inte skulle uppfattas som kränkande. Det framkom att uppgifter som patienten ansåg var felaktiga kunde strykas i journalen men att de fortfarande var synliga tillsammans med en kommentar om att patienten önskade att de skulle strykas. Med anledning av ärendet skulle vårdgivaren ta upp bemötande vid ett möte med samtliga medarbetare. Vårdgivaren förklarade även att verksamhetschefens anteckning i journalen gjordes enligt rutin eftersom verksamhetschefen hade tagit del av journalen för att handlägga ärendet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03216** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En läkare tog intryck av den ena av två anhöriga när det gällde patientens behov av förvaltare En anhörig ansåg att vårdgivaren tagit upp frågor med en patient, rörande förvaltare, utifrån en av två anhörigas uppgifter. Detta trots att det tydligt stod i journalen att patienten ville att de anhörigas delade meningar om frågor som inte rör sjukvård skulle hållas utanför sjukvården. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patient och anhörig upplevt vården och handläggningen som bristfällig och belastande i en redan svår situation. Efter granskning av journalen sågs inga medicinska invändningar mot handläggningen. Av dokumentationen framgick att en anhörigs önskemål om förvaltare framförts till patienten, att patienten tydligt avböjt detta samt att läkaren instämt i att behov av förvaltare inte förelåg. Några rättsliga åtgärder kring förvaltarskap har inte initierats från vårdens sida. Kontakten med båda barnen har skett efter patientens uttryckliga medgivande. Ombudet ansåg att vårdgivaren inte dokumenterat korrekt angående information till de båda barnen om frågan rörande förvaltarskap och krävde ett förtydligande. Vårdgivaren svarade att de inte hade något att tillägga i ärendet. Ombudet har efter det senaste svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03286** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Brister i utredning och uppföljning och oro som inte togs på allvar, cancerdiagnos fördröjdes En nu avliden kvinna upplevde buksmärtor, trötthet, oförklarlig viktnedgång och flera andra symtom. Hon oroades över detta och sökte vård upprepade gånger vid vårdcentralen. Hennes närstående menar att vårdcentralen brast i utredning, uppföljning och helhetsbedömning av patienten. Tidigare upptäckta förändringar i bukspottskörteln följdes inte upp. Närstående anser att patientens oro inte togs på allvar och att diagnosen, spridd cancer i bukspottskörteln, fördröjdes. Patienten avled mindre än ett år efter diagnos, men flera år efter symptomdebut och närstående menar att vården brustit i sitt uppdrag. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som djupt beklagade det inträffade och som redogjorde för tidslinjen kring kontakter och åtgärder. Vårdgivaren menade att det sammanfattningsvis enligt journalanteckningar hade skett en försening för magnetkameraundersökning av bukspottkörteln då remiss skickats i november i stället för oktober. Enligt remissvaret hade den undersökningen avbokats av patienten. Ansvarig läkare arbetade inte längre kvar på vårdcentralen, vilket innebar att endast uppgifter från journalen varit möjliga att få. Patienten hade också under perioden genomgått undersökningar på annan klinik. Vårdgivaren menade att det var högst beklagligt att den aktuella läkaren informerade patienten om röntgensvar och remiss för standardiserat vårdförlopp inom cancervården via telefon. Det bröt mot vårdgivarens rutin och en intern avvikelse var skriven gällande detta. Om de närstående önskade träffa verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare för genomgång av händelsen var de varmt välkomna att höra av sig. Ombudet har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03325** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få akuttid på vårdcentral En kvinna framförde synpunkter på att det vid upprepade tillfällen inte gått att få en akuttid på en vårdcentral trots att hon ringt när tidsbokningen öppnat på morgonen. Hon uppgav att hon i stället hänvisats till närakutmottagning vilket inte känts rimligt. Kvinnan beskrev även att verksamheten försämrats efter ett chefsbyte, att erfaren personal slutat och att flera läkare upplevdes ha bristande kunskaper i svenska språket. Kvinnan menade att detta kunde innebära risker, särskilt för äldre patienter, och efterfrågade bättre tillgång till akuta tider samt mer kunniga läkare. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade dig för synpunkterna och beklagade patientens upplevelse. Vårdgivaren framförde att de arbetar kontinuerligt med att förbättra tillgängligheten och göra rätt prioriteringar utifrån medicinska behov och tillgängliga resurser. Vid hög belastning kan de akuta tiderna tyvärr snabbt bli fullbokade. De uppgav att de tar till sig synpunkterna kring kontinuitet och bemanning. De framförde även att rekrytering och introduktion av nya medarbetare är ett pågående arbete för att säkerställa god och säker vård. Vårdgivaren uppgav även att samtliga legitimerade medarbetare har den kompetens som krävs för sitt arbete. De uppgav även att de ser allvarligt på om patienter upplever brister i kommunikationen, särskilt då tydlig information är en viktig del av en trygg och säker vård. Vårdgivaren framförde att patientens synpunkter tas med i deras fortsatta förbättringsarbete. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03542** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevelse av misstro och bristande bemötande vid utredning av långvarig postinfektion Föräldern till en tonårspojke beskriver att sonen insjuknade med utmattning och sjukdomskänsla och successivt blev sämre. Familjen tog kontakt med en vårdcentral där pojken träffade läkare vid två tillfällen samt hade ett telefonsamtal mellan besöken. I samband med detta skickades en remiss till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Föräldern upplevde att beskrivningen av möjliga orsaker till barnets symtom i remissen var formulerad på ett sätt som kunde tolkas som en allvarlig anklagelse mot föräldrarna. De beskriver en oro för att sonen inte skulle få rätt vård om hans symtom uppfattades som påhittade. Vid ett av läkarbesöken upplevde familjen läkaren som stressad och avvisande till diagnosen ME/CFS som föräldrarna lyfte fram. Sonens tillstånd har senare bedömts som långvarig postinfektion. Föräldern önskar ökad kunskap inom vården om att även barn och ungdomar kan drabbas av långvariga postinfektiösa tillstånd. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som har talat med berörd läkare. Han bad om ursäkt för att familjen upplevde bemötandet som stressigt och negativt. Vårdgivaren uppgav att läkaren hade gjort en grundlig utredning utifrån de symtom som framkommit och hade övervägt flera möjliga diagnoser. Vårdgivaren förstod att familjen upplevt en specifik diagnos som obehaglig men beskrev att läkaren inte enbart tog upp denna diagnos i sin frågeställning i remissen utan hans första frågeställning var postcovid, vilket ofta har en snarlik bild som ME/CFS. Vårdgivaren förklarade vidare att läkaren inte hade ställt några diagnoser utan enbart tagit upp dem i remiss till barnläkare, vilket inte är en generell journalhandling utan en kommunikation mellan läkare. Vårdgivaren uppgav att läkarens kunskaper om ME/CFS skulle följas upp genom en gemensam genomgång av regionens behandlingsstöd. Då föräldern efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03564** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevda brister i handläggning av graviditet med riskfaktorer En kvinna framförde synpunkter på gällande bedömning kring sin graviditet vid en barnmorskemottagning. Hon beskriver att hennes graviditet, trots tidigare missfall, tidigare graviditetskomplikationer samt tidigare graviditetsdiabetes, inte bedömts som en högriskgraviditet i tillräcklig omfattning. Kvinnan uppgav att hon vid flera tillfällen framfört oro kring behov av kontroller av specialistläkare men upplevt att hennes symtom och medicinska historik förminskats. Kvinnan framförde även synpunkter på att behandling med blodförtunnande inte ordinerades trots att hon uppfattade att hennes samlade riskfaktorer utgör indikation enligt nationella riktlinjer. Vidare beskrev kvinnan att uppgifter om tidigare besvär inte dokumenterats korrekt i hennes journal. Hon önskar förbättrade rutiner för samordning och uppföljning av patienter med komplicerade graviditeter, exempelvis genom en fast vårdkontakt eller vårdkoordinator. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och de menade att verksamheten hade brustit i kommunikationen med henne. Vårdgivaren uppgav att det vid genomgång av journalen inte hade framkommit några medicinska brister och att hon hade följts upp med täta kontroller samt fått träffa både läkare och barnmorska. Vårdgivaren beskrev att verksamheten följde regionens riktlinjer för graviditetsövervakning och att patienter vid behov remitterades till specialistmödravården. Vårdgivaren framförde även att varje patient som kommer till dem tilldelas en patientansvarig barnmorska som följer och har kontakt med sina patienter samt uppmärksammar oro. Vid behov får patienterna hjälp vidare. De uppgav att det kommer att uppmärksamma den som var hennes tilldelade patientansvarig barnmorska och tydliggöra vikten av att kommunikationen fungerar vid varje patientmöte. Patienten har tagit del av svaret och framfört synpunkter som, från förvaltningen, har skickats till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03630** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Upplevd brist på stöd vid neuropsykiatrisk utredning En kvinna framför synpunkter på vården vid en vårdcentral där hon upplever att hon inte fått den hjälp och det stöd hon behöver kring en neuropsykiatrisk utredning. Trots flera vårdkontakter och nya remisser har hon enligt egen uppgift inte kommit vidare i processen. Remisser ska enligt kvinnan ha fastnat inom psykiatrin och hon upplever att hon upprepade gånger nekats fortsatt hjälp och vård. Hon har även bytt vårdcentral i hopp om att komma vidare, men situationen har inte förbättrats trots att nya remisser skickats. Kvinnan beskriver att den långvariga situationen påverkat henne mycket och att hon inte känner sig tagen på allvar. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att en psykolog hade bedömt patienten och att en remiss därefter hade skickats till specialistpsykiatrin för ställningstagande till fortsatt neuropsykiatrisk utredning. Specialistpsykiatrin hade bedömt att en sådan utredning inte skulle genomföras och hade i stället rekommenderat en annan utredning. Vårdcentralen hade därefter skickat en remiss för den rekommenderade utredningen. Vårdgivaren uppgav att patienten var välkommen att kontakta vårdcentralen för en ny medicinsk bedömning om besvären förändrades, förvärrades eller om nya omständigheter tillkom. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03665** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid i väntrum vid cellprovtagning och bristfällig information En kvinna hade fått en bokad tid för cellprovtagning vid en barnmorskemottagning men fick vänta i över en timme i väntrummet. Under tiden fick hon ingen information om att personalen var försenad eller hur lång väntetiden förväntades bli. Hon menar att förfarandet skapar stress och påverkar patienters planering, hon höll på att bli sen till jobbet. På mottagningens hemsida finns informationen att det handlar om ett snabbt och enkelt prov och att viss väntetid kan förekomma, patienten menar att drygt en timme inte är en viss väntetid. Hon undrar varför det inte framkommer i bekräftelsen om tidsbokning att ett stort antal patienter bokas in på samma tid och att det egentligen handlar om drop-in. Vidare undrar patienten vilka rutiner som finns för att informera patienter vid förseningar och hur mottagningen ska arbeta för att minimera väntetiderna framöver. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för den långa väntetiden samt för att patienten inte fick någon information om förseningen medan hon väntade. Vårdgivaren tackade för att hon tog sig tid att beskriva sina upplevelser så konkret, de var värdefulla för förbättringsarbetet. Det var helt förståeligt att situationen skapade stress och påverkade patientens planering. Vid det aktuella tillfället hade verksamheten tyvärr kort om personal på grund av oförutsedd frånvaro. Det innebar att den inte kunde ta emot patienter i den takt som var planerad, vilket resulterade i betydligt längre väntetider än vad som är acceptabelt. Dessutom brast kommunikationen. Vårdgivaren redogjorde för hur den arbetar, det är inte dess avsikt att provtagningen ska fungera som ett rent drop-in-besök. Ibland läggs flera tider nära varandra för att utnyttja mottagningens resurser effektivt. Personalen ska informera i väntrummet när den ser att en försening håller på att byggas upp och patienter ska få en ungefärlig uppskattning av väntetiden. Händelsen skulle tas upp i personalgruppen för att påminna om vikten av aktiv och tydlig information till patienter vid förseningar. Vårdgivaren skulle också bland annat se över bemanningsplaneringen vid cellprovtagning, så att schemat bättre tar höjd för frånvaro och arbetstoppar. Patienten har efter att svaret översänts inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03748** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristfälligt bemötande och delaktighet på barnmorskemottagning En gravid kvinna framförde synpunkter på bemötande och delaktighet vid en barnmorskemottagning. Vid det första besöket upplevde hon att barnmorskan i stor utsträckning fokuserade på partnerns erfarenheter från en tidigare relation och graviditet, bland annat gällande förlossning. Kvinnan upplevde att hennes egna behov och upplevelser inte uppmärksammades, vilket medförde känslor av att bli osynliggjord i sin egen graviditet. När patienten kontaktade verksamhetschefen upplevde hon att återkopplingen var avvisande. Efter att hon fått byta till annan barnmorska kvarstod ändå kvinnans oro inför de framtida besöken. Kvinnan önskar att händelserna och vårdens hantering av hennes återkoppling granskas för att liknande situationer inte ska drabba andra patienter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten hade upplevt att hon inte blivit sedd, lyssnad på och bekräftad vid kontakterna med verksamheten. Vårdgivaren beskrev att det första besöket hade följt ett nationellt basprogram där bland annat den gravidas medicinska, sociala och psykosociala situation samt familjeförhållanden ingick. Det beklagades att patienten hade upplevt att samtalet fokuserat på partnerns tidigare erfarenheter och att hennes egna tankar, känslor och förväntningar inte hade fått tillräckligt utrymme. Efter att de tagit del av patientens synpunkter hade hon kontaktats och olika alternativ för den fortsatta vården hade diskuterats. Fortsatt kontakt med en annan barnmorska hade därefter planerats. Patientens synpunkter hade lyfts i verksamheten och skulle användas i det fortsatta förbättringsarbetet med personcentrerat bemötande och kommunikation, särskilt vid det första besöket under graviditeten. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03775** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En patients psykiska hälsa beskrevs inledningsvis när syftet med remissen handlade om en fot En patient som sökte hjälp för besvär med sin fot fick en remiss till specialist. I remissen beskrevs patientens psykiska diagnos, vilket inte hade med foten att göra. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten hade önskat en korrigering av uppgifter i journalen och att vårdgivaren hade försökt nå patienten för att diskutera detta. Vårdgivaren bedömde i efterhand att uppgifter om patientens psykiska besvär inte hade varit relevanta för det aktuella besöket. Den behandlande läkaren hade därför korrigerat journalen enligt patientens önskemål. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03830** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Listad till vårdgivare utan samtycke och kände sig inte lyssnad på samband med läkarbesök En kvinna hade en synpunkt dels på att hon listats på en vårdcentral utan samtycke, dels att hennes besvär bagatelliserades i samband med läkarbesöket. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren efter genomgång av dokumentationen bedömt att det inte förekom några brister i handläggningen vid det aktuella besöket. Patienten sökte vård för smärta i ländrygg och urinvägsrelaterade besvär. Undersökning och provtagning genomfördes med fokus på att bedöma om det förelåg en akut urinvägsinfektion. Vid telefonkontakt informerades patienten om att urinodlingen var negativ. När patienten därefter ville diskutera långvariga besvär hänvisades till ordinarie läkare för fortsatt utredning och uppföljning, eftersom sådana frågeställningar bäst hanteras inom ramen för planerad vård och kontinuitet hos ansvarig läkare. När det gällde frågan om listning, om- eller återlistning samt köhantering till annan vårdcentral hanteras dessa enligt Region Stockholms regler för vårdval och listning. Vårdgivaren fann inte något som tytt på att de otillbörligt påverkat hennes listningssituation. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03866** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Utebliven medicinsk bedömning och frågor om patientavgift Ett barn hade en bokad tid för allergitest på en vårdcentral. En närstående uppgav att barnet inte undersöktes eller fick remiss för vidare utredning. Hen upplevde att vårdgivaren nekade patienter vård som de enligt information på 1177 hade rätt till och ifrågasatte att patientavgift togs ut trots att ingen medicinsk bedömning eller rådgivning gjordes. Hen ifrågasatte även att tiden för terapisamtal uppgavs ha minskat. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades den närståendes negativa upplevelse. Vårdgivaren uppgav att patientens symtom var tillräckliga för att ställa diagnos och att provtagning därför inte bedömdes behövas. Patienten var välkommen att kontakta vården vid misstanke om reaktioner på födoämnen för ny bedömning och eventuell provtagning. Då ombudet inte hade hört av sig inom angiven tid avslutades ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03916** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande och uteblivet stöd vid vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral och beskriver att hon fick ett oprofessionellt och avvisande bemötande av läkaren. Hon berättade om symtom som påverkar hennes vardag och arbetsförmåga kraftigt och tog upp behov av sjukintyg i väntan på fortsatt utredning hos neurokirurg, där operation kan bli aktuell. Kvinnan upplevde att läkaren varken lyssnade, tog hennes situation på allvar eller gjorde någon vidare medicinsk bedömning. Hon kontaktade därefter verksamhetschefen, men upplevde att även hennes oro då avfärdades. Före läkarbesöket hade hon flera gånger hänvisats mellan vårdcentralen och akutmottagning, vilket bidrog till att vårdkontakten upplevdes otrygg och stressande. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten hade upplevt situationen som otrygg och att bemötandet inte hade motsvarat hennes förväntningar. Eftersom besöket hade avbrutits innan undersökningen hade slutförts hade en fullständig medicinsk bedömning inte kunnat göras och det hade därför saknats underlag för att utfärda intyg. Patientens synpunkter hade tagits upp med berörd läkare och hade bidragit till verksamhetens fortsatta arbete med att utveckla kommunikation och bemötande. Patienten lämnade synpunkter efter att ha tagit del av svaret. Då hon inte återkom med besked om synpunkterna fick vidarebefordras till vårdgivaren skickades de inte vidare. Ärendet avslutades.
1177 **Primärvård** **V2606-04036** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde sig inte lyssnad på vid läkarbesök En man med sömnbesvär och en tidigare alzheimerdiagnos framförde synpunkter efter ett årligt besök hos sin husläkare på en vårdcentral. Han upplevde att läkaren inte lyssnade på det han berättade om sina sömnproblem eller på hans önskemål om en ny uppföljning av alzheimerdiagnosen. Mannen uppgav att han har tappat förtroendet för läkaren och önskar byta husläkare. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av att inte ha blivit lyssnad på eller tagen på allvar vid läkarbesöket på vårdcentralen. Vårdgivaren framförde att läkaren kunde göra en annan medicinsk bedömning och rekommendera en annan behandling än den patienten hade förväntat sig, men att det då var viktigt att patienten fick en tydlig förklaring till bedömningen. Synpunkterna hade förts vidare till berörd läkare, som också beklagade patientens upplevelse. Vårdgivaren hade haft ett telefonsamtal med patienten och de hade kommit överens om att patienten skulle kallas till ett sjuksköterskebesök för ett nytt minnestest. Vårdgivaren uppgav även att synpunkterna skulle tas upp med berörda personalgrupper i verksamhetens förbättringsarbete för att förhindra att liknande händelser inträffade igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04072** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Ombokad läkartid med kort varsel En man hade en bokad tid hos läkare på en vårdcentral. Dagen före det planerade besöket fick han besked om att tiden behövde ombokas eftersom det inte fanns någon läkare tillgänglig. Han erbjöds därefter en ny tid först flera veckor senare. Patienten upplevde att vårdcentralens planering var bristfällig och att hanteringen av tidsbokningen var oprofessionell. Han framförde att det inte är acceptabelt att patienter som redan väntat länge på en läkartid får sina besök ombokade med kort varsel och därefter tvingas vänta ytterligare. Enligt patienten skapade situationen oro, frustration och ett onödigt lidande. Han önskade att vårdcentralen ser över sina rutiner för planering och tidsbokning för att undvika att liknande situationer uppstår. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienter behöver bokas om vid sjukdom eller annan oplanerad frånvaro hos personalen. Patientens tid hade bokats om och vårdgivaren bedömde att den nya tiden låg inom en rimlig tidsram. Vårdgivaren beskrev att det inte var möjligt att i förväg planera för oplanerad frånvaro hos personalen och hoppades att patienten hade förståelse för detta. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04196** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig journalföring av komplex sjukdomsbild efter bristfälligt vårdmöte En kvinna med långvarig komplex sjukdomsproblematik, bland annat ME/CFS och bindvävssjukdom, framför synpunkter på dokumentationen efter en vårdkontakt i primärvården. Hon uppger att hon under flera år haft återkommande svåra attacker med bland annat rodnad, känselpåverkan, uttalad svaghet och kraftiga fysiologiska stressreaktioner. Enligt kvinnan har flera läkare bedömt att misstänkt mastcellsaktivering kan vara en möjlig förklaring till besvären. Hon anser att journalanteckningen ger en missvisande och förenklad bild av hennes sjukdomstillstånd då problematiken huvudsakligen beskrivs som allergi, nässelutslag och magbesvär. Kvinnan upplever att centrala delar av de symtom och frågeställningar hon sökte vård för, såsom misstänkt mastcellsaktivering och återkommande autonoma attacker, inte framgår av dokumentationen. Hon upplever även att journalanteckningen ger intryck av att hon efterfrågade ett narkotikaklassat ångestdämpande läkemedel, vilket hon inte anser speglar syftet med vårdkontakten. Under vårdkontakten höjde läkaren rösten, avbröt henne och lät henne inte prata. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades patientens upplevelse av det inträffade. Vårdgivaren uppgav att synpunkterna skulle tas upp med berörd läkare och att de uppgifter i patientjournalen som patienten upplevde som missvisande eller felaktiga skulle gås igenom och korrigeras. Vårdgivaren framförde även att det hade varit värdefullt att få ta del av patientens beskrivning av det inträffade i ett telefonsamtal. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2606-04198** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentralen nekade hjälp till olistad patient Personalen på en vårdcentral har nekat en kvinna att få vård och att boka en besökstid med hänvisning till att hon inte är listad där. Vårdcentralen uppgav att kvinnan endast kan tas emot vid akuta besvär och hänvisades till en ögonmottagning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som skrev att kvinnan hade pratat med en sjuksköterska som hade hänvisat kvinnan att ringa en ögonakutmottagning. Vårdgivaren visste inte om kvinnan hade kontaktat någon ögonmottagning och fått hjälp men om det är ett akut besvär man har och om vårdcentralen har lediga tider kan patienten bokas in olistad. Dock går det inte att framåt i tid boka ett läkarbesök som inte är akut utan då hänvisas man till sin vårdcentral. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04205** Administrativ hantering Brister i hantering Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i hantering av sjukskrivning och läkarintyg En man framför synpunkter på hanteringen av hans sjukskrivning vid en vårdcentral. Han uppger att en läkare bokade ett återbesök flera dagar efter att hans sjukintyg skulle upphöra att gälla, trots att han vid upprepade tillfällen påtalat för läkaren, mottagningen och administrativ personal att tidpunkten skulle skapa ett glapp i sjukskrivningen. Mannen upplever att hans invändningar ignorerades. Han menar att liknande problem har förekommit tidigare och att det finns återkommande brister i verksamhetens rutiner kring sjukskrivningar. Trots att läkaren senare förlängt sjukskrivningen uppger mannen att varken journalanteckning eller läkarintyg fanns tillgängligt i systemet. Han beskriver att den bristande hanteringen har orsakat ekonomisk osäkerhet och psykisk stress. Mannen önskar att läkarintyget skickas till Försäkringskassan med retroaktiv giltighet samt att verksamheten utreder de återkommande bristerna i hanteringen av sjukskrivningar. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades den oro och stress som väntan på ett nytt läkarintyg orsakat patienten. Vårdgivaren uppgav att besöket bokades hos patientens ordinarie läkare efter att det tidigare intyget hade löpt ut eftersom läkaren tjänstgjorde på en annan enhet. Vårdgivaren bedömde att tydligare information om att avsikten var att utfärda ett retroaktivt intyg när den ordinarie läkaren återkommit hade kunnat minska patientens oro. Läkarutlåtandet har rättats, ett nytt retroaktivt intyg har utfärdats och vårdgivaren kommer att se över hur informationen till patienter i liknande situationer kan förbättras. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. .
1177 **Primärvård** **V2606-04245** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Man uppgav att vårdcentral brast i uppföljning av patientens hälsa och läkemedelsbehandling En man uppgav att vårdcentral missade att kalla honom till årskontroll och förnyelse av recept. Patienten uppgav att han på grund av vårdcentralens misstag två gånger har blivit utan viktiga läkemedel. Detta gjorde att patienten vid ett tillfälle blev sjuk av att ha för låga kaliumnivåer i blodet vilket ledde till att han behövde akut vård. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagade man att patienten inte blivit kallad till årskontroll och att hand recept inte hade förnyats enligt rutin. Vårdgivaren menade att patienten borde ha satts upp på väntelista för att bli kallad två gånger per år till läkare respektive specialistsjuksköterska. Vårdgivaren uppgav att det var patientens ansvar att påminnna vårdcentralen och förnyelse av APO-dos. Patienten återkom inte inom angiven tid efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutades.
1177 **Primärvård** **V2606-04324** Kommunikation Information	Frågor om rätt till medicinsk fotvård En patient kontaktade vården med frågor om hur många behandlingar inom medicinsk fotvård som kan beviljas per år. Enligt patienten uppgav vårdcentralen att patienten har rätt till högst fyra behandlingar per år. Patienten menar däremot att regionens riktlinjer anger att behovet ska styra omfattningen av behandlingen. Patienten ställer sig därför frågande till vilka regler som gäller för tillgång till medicinsk fotvård och hur bedömningen av antalet behandlingstillfällen ska göras. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten upplevde att han inte hade fått subventionerad medicinsk fotvård så ofta som han ansåg sig behöva. Vårdgivaren bedömde att patientens behov av subventionerad medicinsk fotvård utifrån hans sjukdom var tillgodosett med den behandling han hade erbjudits. Patienten informerades om att han kunde söka medicinsk fotvård privat om han önskade behandling oftare. Ärendet avslutades.

1177 **Primärvård** **V2606-04397** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande bedömning och bemötande vid hostbesvär En kvinna kontaktade en vårdcentral då tidigare ordinerad behandling mot hosta inte hjälpt. Det gick inte att få en ny tid och bemötandet i telefon var otrevligt. I stället gavs råd om egenvård. Efter kontakt med 1177 hänvisades kvinnan till en närakut där lunginflammation konstaterades och antibiotika ordinerades. Kvinnan upplevde att besvären inte togs på allvar och att den tidigare behandlingen inte hjälpte. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att rådgivningen bedömdes ha varit förenlig med de uppgifter som fanns vid tillfället. Vårdgivaren bedömde samtidigt att en större säkerhetsmarginal hade kunnat motivera en ny medicinsk bedömning när patienten återkom. Ärendet skulle därför tas upp som ett lärande exempel vid ett yrkesmöte, med fokus på patienter som återkommer kort tid efter en läkarbedömning och på att i svårbedömda fall överväga en ny undersökning. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04416** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekat återbesök och felaktiga journaluppgifter En kvinna framför synpunkter på en vårdcentral där hon avbokade ett planerat läkarbesök på grund av förhinder. När hon därefter ville boka en ny tid upplevde hon att en sjuksköterska avfärdade hennes önskemål om ett nytt besök. Kvinnan uppger också att sjuksköterskan dokumenterat felaktiga uppgifter i hennes journal, vilka hon önskar få borttagna eller rättade. Hon beskriver att hon sedan tidigare haft negativa erfarenheter av samma sjuksköterska och upplever att hennes ärende inte hanteras rättvist. På grund av bristande förtroende för vårdcentralen vill hon byta vårdgivare. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas åter patientens upplevelse av handläggningen av ärendet. Vårdgivaren uppmanar patienten att återkomma med uppgift om vilka journalanteckningar som önskas raderas samt motivera varför dessa bör tas bort. Ärendet avslutas på förvaltningen. Då patienten/ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04429** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven återkoppling efter undersökning En man, som för mindre än ett år sedan genomgick operation mot prostatacancer, besökte vårdcentralen på grund av smärtor och besvär kring urinblåsan. Han informerades om att han skulle göra ultraljudsundersökning vid ett akutsjukhus. Undersökningen skedde sex veckor senare och patienten fick veta att vårdcentralens läkare skulle informera om svaret. Detta har dock inte skett, trots att patienten kontaktat vårdcentralen flera gånger och fått besked om att återkoppling skulle ske. Patienten menar att det känns bedrövligt att bli nonchalerad på detta sätt och han ifrågasätter den långa väntetiden. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt brister i återkoppling och kommunikation i samband med sitt vårdförlopp. Vårdgivaren hade undersökt varför patienten inte blivit uppringd en viss dag trots att det planerats för det, vårdgivaren hade bland annat kontaktat samtliga sjuksköterskor som arbetade den aktuella dagen och leverantören för växelsystemet. Senare när patienten hört av sig angående återkoppling, vilken fortfarande inte skett, hade ärendet funnits dokumenterat i läkares tidbok men inte utförts. Vid den interna genomgången hade ansvarig läkare uppgett att den höga arbetsbelastningen medförde att ärendet oavsiktligt förbisågs och att planerad återkoppling därför inte genomfördes. Vårdgivaren beklagade det inträffade och menade att dess ambition är att patienter ska få information om sin fortsatta handläggning inom rimlig tid och att överenskommen återkoppling genomförs. Vårdgivaren hade påmint läkarna om vikten av att ärenden som inte hinner handläggas under samma arbetsdag aktivt flyttas fram och planeras in på nästkommande arbetsdag. Den hade även registrerat två avvikelser rörande det inträffade. Resultatet av avvikelseutredningarna kommer att användas i verksamhetens fortsatta förbättringsarbete för att minska risken för att liknande händelser upprepas. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04452** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfälligt utförd blodprovstagning En kvinna lämnade blodprov vid en provtagningsenhet. Hon uppger att sköterskan var ovarsam och återanvände en kanyl som hon använt på annat ställe i armen. Kvinnan fick ont och kunde en stund senare inte böja armen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren ser allvarligt på det inträffade och har vidtagit åtgärder för att förhindra att liknande situationer uppstår igen. Med anledning av händelsen har medarbetaren fått en särskild genomgång av gällande rutiner och riktlinjer för provtagning. Det har särskilt förtydligats att en ny kanyl alltid ska användas vid varje nytt stickförsök och att samma provtagare får göra högst två försök. Om provtagningen inte lyckas ska den lämnas över till en kollega. Patienten ska även vara informerad och delaktig under hela provtagningsprocessen. Vårdgivarens styrande dokument har dessutom förtydligats och samtliga medarbetare kommer att informeras om rutinerna. Händelsen beklagades. Då patienten inte hörts av inom angiven tid efter att svaret översänts avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04455** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på felaktigheter i journalen En man hade synpunkter på felaktigheter angivna i hans journal och önskade en rättelse av det felaktiga. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse av kontakten med vården. Vårdgivaren uppgav att dokumentationen från den digitala kontakten hade kompletterats med patientens synpunkter. Journalanteckningen från läkarbesöket bedömdes vara tydlig och saklig. Vårdgivaren förklarade att uppgifterna om patientens sociala situation och allmäntillstånd var delar av den medicinska dokumentationen och att beskrivningen av allmäntillståndet avsåg läkarens bedömning vid besöket. Även dokumentationen om sjukskrivning bedömdes vara saklig och innehöll bedömning av patientens besvär, planering för fortsatt utredning och behandling samt ställningstagande till sjukskrivning. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04461** Kommunikation Samtycke Kommunikation Bemötande	Upplevt obehagligt berörande vid hemsjukvårdsbesök En kvinna framförde synpunkter på ett besök från hemsjukvården. Hon upplevde att en medarbetare tog på henne på ett sätt som kändes obehagligt. Kvinnan framhöll att personer som är beroende av hemsjukvård befinner sig i en utsatt situation. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och bad patienten om ursäkt. Vårdgivaren uppgav att medarbetaren inte hade agerat professionellt eller följt verksamhetens riktlinjer. Patientens synpunkter hade gett vårdgivaren möjlighet att hantera händelsen som arbetsgivare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04473** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårigheter att få fortsatt medicinsk fotvård En kvinna med diabetes fick besked att hon inte fick fortsatt medicinsk fotvård trots att behovet enligt henne styrktes av tidigare bedömningar. Hon uppgav även att det var svårt att få tider och att hon vid ett besök knappt fick någon behandling. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse av kontakten med fotvårdsenheten. Vårdgivaren skulle kontakta ansvarig person för att återföra patientens synpunkter och även se över enhetens möjlighet att ta emot patienter för fotvård. Patienten var välkommen att kontakta vårdgivaren vid ytterligare frågor. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04489** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Nekad provtagning vid misstänkta gallvägsbesvär En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av mörk urin, ljus avföring, kräkningar och smärta. Hon önskade blod och urinprov för misstänkta gallvägsbesvär men upplevde att läkaren avfärdade symtomen, bedömde besvären som magkatarr och nekade provtagning. Efter kontakt med 1177 sökte kvinnan akutvård. Där visade prover kraftigt avvikande värden och undersökningar visade en sten i gallvägarna, ytterligare stenar i gallblåsan samt en tumör i levern. Kvinnan framför synpunkter på att utredning inte genomfördes vid besöket på vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade de patientens upplevelse av läkarbesöket. Vårdgivaren uppgav att läkaren hade gått igenom ärendet och journalanteckningarna. Enligt läkaren hade patienten tidigare sökt akutmottagning för samma symtom och lämnat urinprov där. Patienten hade lämnat akutmottagningen innan läkarbedömning genomförts. Vid besöket på vårdcentralen hade läkaren föreslagit behandling mot magbesvär och rekommenderat patienten att åter söka akutmottagningen för fortsatt utredning med undersökningar som inte kunde genomföras på vårdcentralen. Vårdgivaren konstaterade att patienten och läkaren hade olika uppfattningar om vad som sagts under besöket. Patienten och vårdgivaren hade kommit överens om byte av husläkare. Läkaren hade tagit till sig patientens synpunkter på bemötandet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04499** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde sig inte lyssnad till vid bedömning av smärtproblematik En man med smärtproblematik och rörelsehinder på grund av skador framförde synpunkter på ett läkarbesök vid en vårdcentral. Mannen upplevde att läkaren gjorde en bedömning av hälsotillståndet utan att genomföra en undersökning eller efterfråga hur han mådde och hur besvären utvecklats. Läkaren hade redan bestämt den fortsatta behandlingen och tog inte hänsyn till beskrivningen av hur smärtan påverkade sömn och arbetsförmåga. Trots att mannen uppgav att rekommenderade rehabiliteringsövningar redan genomförts utan tillräcklig effekt på smärtan upplevde han att läkaren inte lyssnade på synpunkterna och fortsatt hänvisade till rehabilitering. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagade patientens upplevelse. Det framkom att läkaren hade rekommenderat patienten att försöka klara sig utan starka smärtstillande läkemedel på grund av risken för tolerans och beroende. Patienten hade därefter fått kontakt med en annan läkare på vårdcentralen som hade tagit över ansvaret för patientens vård. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med frågan hur hen går tillväga för att anmäla läkaren. Information ges om IVO, inspektionen för vård och omsorg för detta ändamål. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04522** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Otydlig bokning och bristande handläggning vid akuta symtom En kvinna kontaktade en vårdcentral på grund av hjärtklappning, andningssvårigheter och problem med blodtrycket. Hon fick en tid för läkarbesök och uppfattade att besöket skulle ske på vårdcentralen eftersom hon inte fick någon bokningsbekräftelse, kallelse eller påminnelse med information om att besöket var digitalt. Kvinnan gick därför till vårdcentralen. Hon ansåg att ett digitalt besök var olämpligt utifrån hennes symtom och att läkaren kunde ha undersökt henne när hon befann sig på vårdcentralen. Hon upplevde även att läkare, reception och övrig personal bemötte henne oprofessionellt och att hennes besvär inte hanterades tillräckligt skyndsamt. Kvinnan önskar att vårdgivaren utreder händelsen, identifierar ansvarig läkare, lämnar en skriftlig förklaring och redovisar vilka åtgärder som kommer att vidtas. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten hade upplevt lång väntan på en läkartid. Vårdgivaren hade utrett händelsen och kommit fram till att informationen om mottagningens nya arbetssätt hade varit otydlig. Patienten hade inte fått information om att den bokade tiden avsåg en medicinsk bedömning av läkare och inte ett läkarbesök. Utifrån patientens symtom hade man bedömt att hon inte behövde akut vård och en undersökning av hjärtat hade planerats inför planerat läkarbesök. Vårdgivaren uppgav att händelsen skulle tas upp med berörd personal och övriga medarbetare för att förbättra informationen till patienter och förhindra att liknande situationer inträffade igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04550** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad provtagning, synpunkter på dokumentation, kommunikation och tillgänglighet En man som för några år sedan drabbades av hjärtinfarkt utvecklade i samband med detta annan sjukdom. Vid ett läkarbesök på vårdcentralen i nutid menar patienten att läkaren vägrade ny provtagning av blodfetter, trots att detta ordinerats av annan läkare för några månader sedan efter läkemedelsförändring. Patienten menar att läkaren inte verkar känna till vad som gäller vid genomgången hjärtinfarkt, inte var påläst rörande patientens hälsohistoria och att journaltexten efter besöket är svårtydd. Patienten har också synpunkter på en kommentar från läkaren som var malplacerad i situationen och menar att det inte gick att vända sig till någon verksamhetschef. Patienten tycker att vårdgivaren behöver göra en noggrann genomgång av vikarierande läkares bakgrund före anställning och att någon ansvarig person behöver finnas att tillgå även under semestertider. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade och bad om ursäkt för upplevelsen. Läkaren var kontrollerad både via CV samt Socialstyrelsen och utan anmärkningar. En trolig anledning till att läkaren nämnt en tidigare åtgärd var på grund av en textrad i journalen, det rörde sig om ett misstag. Vårdgivaren hade nu bokat in patienten på ett återbesök hos ordinarie läkare för vidare diskussion angående provsvar och med hopp om att patienten får svar på sina frågor. Vårdgivaren informerade om att en ansvarig naturligtvis fanns på plats under verksamhetschefens semester, men att man ansett att patientens synpunkter kunde hanteras av ordinarie chef när denna var tillbaka. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04551** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Nekad utlämning av journal och ifrågasatt journalinnehåll En man begärde att få ta del av sina journalhandlingar från en vårdcentral men uppger att handlingarna inte lämnades ut. Trots upprepade kontakter har han enligt egen uppgift inte fått någon tydlig eller skälig förklaring till varför. Han har hänvisats mellan vårdcentralen och en psykiatrisk öppenvårdsmottagning där han tidigare varit patient, utan att få hjälp att ta del av sina journaler. Mannen uppger även att han i sin journal via 1177 har sett diagnoser registrerade som han inte sökt vård för på vårdcentralen. Han önskar få besked om varför journalhandlingarna inte lämnas ut och hur situationen kan lösas. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patienten hade besökt vårdcentralen och uppgett att han ansåg sig ha fått fel behandling inom psykiatrin och önskade kopior av sin journal. Patienten hänvisades till sin psykiatriska vårdkontakt. Vårdgivaren uppgav att det inte var känt vad som därefter hade hänt i ärendet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04562** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande och nekat intyg på vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral då hon efter en IVF-behandling mådde dåligt med bland annat yrsel och behövde hjälp att få ett svenskt läkarintyg utifrån ett polskt läkarintyg. Hon uppgav att hon informerade om sitt hälsotillstånd men fick besked att hennes ärende var ”för konstigt” och att vårdcentralen inte kunde hjälpa henne. Kvinnan upplevde att personalens bemötande var otrevligt och kränkande, vilket ledde till att hon började gråta under samtalet. När hennes make försökte hjälpa till och förklara situationen uppgav hon att han avvisades med beskedet att endast en person fick tala. Hon önskar att vårdgivaren ser över personalens bemötande och rutiner kring utfärdande av intyg. Åtgärd: Patienten hart efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04576** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande utredning och uppföljning vid långvarig bensmärta En äldre man drabbades plötsligt av smärta i benet, det blev värre och gick inte att lindra med receptfri medicin. Smärtan som började i foten och gick upp till höften ledde slutligen till ambulansfärd och inläggning på akutsjukhus. Han menar att läkarna gav upp och skickade honom till geriatrisk vårdinrättning. Inte heller där utreddes smärtan vidare. Efter en dryg vecka skickades han hem med fortsatt vård genom vårdcentralen. Patienten fick dock själv kontakta vårdcentralen flera gånger och menar att inget annat skedde än att husläkaren ringde två gånger och att en undersökning skedde efter att patienten kontaktat enhetschef. Patienten ifrågasätter att vårdgivaren inte kunde göra hembesök vid svårigheter att stå och gå och hade ett bristande intresse av att utreda orsaken till hans besvär. Patienten mår flera månader senare fortfarande dåligt, förutom känning i foten lider han av trötthet, klåda och svettningar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som utrett ärendet enligt sin rutin gällande avvikelser. Berörd läkare hade tagit del av anmälan och gått igenom journalanteckningar. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt att besvären från foten och benet inte utreddes eller följdes upp tillräckligt och att kommunikationen från vårdcentralen varit otydlig. Vårdgivaren menade att patienten bedömdes på vårdcentralen under flera tillfällen och utifrån undersökningsresultaten och tidigare utförda utredningar så bedömdes remiss till neurolog inte vara medicinskt motiverat. Orsaken till detta borde dock ha förklarats tydligare för patienten. Berörd läkare beklagade att ett svar i en chatt varit alltför kortfattat och kunde ha uppfattats som avvisande. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04581** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	En kvinna som sökte vård för knäna fick utan undersökning istället kommentarer om sin vikt En kvinna sökte vård för besvär med sina knän, men fick utan undersökning av knäna höra att hon var för tjock. Läkaren frågade också om hennes släktingar var för tjocka och rekommenderade viktminskningsmedicin. Kvinnan, som haft besvär i knäna sedan barndomen, ansåg läkarens agerande och bemötande som nedvärderande och oprofessionellt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för synpunkter som synliggör eventuella brister och hjälper till att utveckla verksamheten. De beklagade att patienten upplevt att hennes besvär inte togs på allvar utan att läkaren valt att fokusera på saker hon inte sökt hjälp för och som dessutom var irrelevanta i sammanhanget. Ärendet beskrevs vara återkopplat till berörd läkare och kommer följas upp för att säkerställa att det inte upprepas. De bjöd in till ytterligare kontakt om så önskades. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04596** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande helhetsbedömning och bemötande En man sökte vård på en vårdcentral för smärta och psykisk ohälsa efter en tidigare skada. Patienten upplevde att läkaren inte tog del av journalen, ifrågasatte hans sjukdom och arbetsförmåga samt inte gjorde en helhetsbedömning av det psykiska måendet. Patienten upplevde även att hans ursprung kopplades till bedömningen av sjukskrivningen på ett kränkande och diskriminerande sätt. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse och de brister som framkommit. Ärendet hade gåtts igenom i ledningsgruppen, med berörd yrkesgrupp och involverad läkare för att dra lärdom av det inträffade. Läkaren uppgav att den medicinska bedömningen och ställningstagandet till sjukskrivning hade gjorts utifrån tillgänglig information och att patientens bakgrund inte hade påverkat bedömningen. Läkaren kände inte igen uppgiften om uttalandet om patientens ursprung men beklagade att samtalet hade upplevts som kränkande. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04667** Kommunikation Bemötande	Man uppgav att sköterska på vårdcentral bemötte sjuk och känslig patient på ett okänslig sätt En man ringde sin vårdcentral för att avboka en avtalad tid följande dag. Patienten fick besked om att han kunde komma att debiteras för uteblivet besök. Patienten ifrågasatte inte reglerna utan det bemötande han fick. Patienten kände att sköterskan som svarade i telefon inte lyssnade och var avvisande. Patienten uppgav att han hade flera diagnoser och sjukdomar vilket gjorde att han ibland behövde lite mer tid för att förklara sin situation. Då är ett lugnt och respektfullt bemötande extra viktig, han saknade detta vid det aktuella tillfället. Åtgärd: I sitt svar beklagade vårdgivaren att patientens kontakt med vårdcentralen inte utfallit på det sätt patienten hade förväntat sig. Vårdgivaren uppgav att de alltid försökte arbeta på bästa sätt utefter de riktlinjer, rutiner och uppdrag de har. Vårdgivaren uppgav att man hade pratat med den aktuella sjuksköterskan om vad som förväntades av personalen gällande bemötande och kontakt med patienter i telefon. Vårdgivaren skulle även ta upp rutin om bemötande på kommande arbetsplatsträff så att samtlig personal skulle ta del av den ännu en gång. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04720** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Kvinna uppgav att sköterska på vårdcentral flera gånger nekade patienten att boka tid till läkare En kvinna uppgav att sjuksköterska på vårdcentral flera gånger nekade henne att boka läkartid för de olika besvär hon hade. Patienten ansåg att det var fel att en sköterska ställer diagnos och gör bedömning per telefon och sedan nekar patienter att boka tid till läkare. Åtgärd: I sitt svar uppgav vårdgivaren att de pratat med patienten och haft en genomgång av hennes ärende.. Vårdgivaren bad om ursäkt för det bemötande som patienten hade fått och uppgav att de tog hennes synpunkter på största allvar. Enligt vårdgivaren hade man tagit upp patientens erfarenheter internt för att säkerställa att enheten lärde sig av händelsen och för att undvika upprepande. Patienten hördes inte av efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutades.
1177 **Primärvård** **V2607-04729** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Spiral utanför livmodern efter insättning En kvinna framförde synpunkter på en barnmorskemottagning efter insättning av en spiral. Efter en tids utredning konstaterades att spiralen inte satt i livmodern utan hade hamnat i bukhålan. Kvinnan beskrev att det tog tid innan detta upptäcktes. Åtgärd: Patienten har efter initial kontakt inte hörts av vidare, ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04739** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårigheter att felanmäla hjälpmedel En man är missnöjd med kvaliteten på sitt hjälpmedel. Han har förgäves försökt komma i kontakt med leverantören för att felanmäla produkten och upplever att bristande tillgänglighet har försvårat möjligheten att få hjälp med problemet. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten hade haft svårt att komma i kontakt med leverantören. Vårdgivaren hade kontaktat leverantören med anledning av patientens reklamation och bett att nya sensorer skulle skickas till patienten. Vårdgivaren uppgav att verksamhetens administrativa hantering skulle följas upp för att se hur processen kunde förbättras och förenklas för patienter. Patientens synpunkter skulle även användas i vårdgivarens uppföljning med tillverkaren av produktbrister och hanteringen av reklamationer. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-04743** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Man som var utskriven från Sverige ansåg att han felaktigt debiterats patientavgift En man som var folkbokförd i ett europeiskt land, men hade id-kort från ett annat europeiskt land, fick av vårdgivare information om att han skulle debiteras en hög patientavgift och att hans europeiska sjukförsäkringskort inte gällde. Mannen ansåg att detta var fel vilket bekräftades av en annan vårdgivare som tog emot patienten utan att debitera höga avgifter. Åtgärd: I sitt svar bekräftade vårdgivaren patientens tolkning av villkor för patientavgifter och beklagade att de inte förstått hur besöket skulle debiteras. Vårdgivaren menade att eftersom patienten hade id-kort från ett land och sjukförsäkringskort från ett annat, så visste inte vårdgivaren vilka regler som skulle gälla. Vårdgivaren uppgav att de följer regionens riktlinjer och att de får besök från hela världen vilket komplicerar handhavandet. Enligt vårdgivaren stämde inte patientens uppgift om att vårdgivaren nekat honom hjälp, deras enda fel av att debitera patienten för den vård han fått. Vårdgivaren uppgav att de skulle dra lärdom av händelsen för framtida arbete.
1177 **Primärvård** **V2607-04760** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Sjuksköterska på vårdcentral bedömde felaktigt att utslag inte var bältros En kvinna kontaktade vårdcentral för att boka en akuttid på grund av hudutslag. Patienten skickade bilder på utslagen för bedömning. Den sjuksköterska som svarade menade att utslagen inte var bältros utan snarare en reaktion på nya kläder. Patienten kände sig inte trygg med det beskedet utan kontaktade läkare via digital vårdgivare. Utifrån samma bilder som vårdcentralen fått, ställde digital läkare diagnos bältros och satte in behandling. Patienten informerade verksamhetschef på vårdcentralen som lovade återkomma till patienten efter att ha diskuterat frågan med berörda medarbetare. Patienten uppgav att den återkopplingen dröjde många veckor, trots flera påminnelser. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att bedömningen ansågs ha varit korrekt utifrån fotografierna och uppgifterna om en möjlig reaktion på nya kläder. Vårdgivaren ansåg dock att fler frågor om bland annat smärta, utslagets utseende och ömhet borde ha ställts eftersom detta inte kunde bedömas utifrån fotografier. Vårdgivaren beklagade att sjuksköterskan hade missat detta. Med anledning av ärendet hade interna diskussioner förts och vårdgivaren hade tagit fram fler frågor som skulle ställas vid utslag som kunde vara bältros. Vårdgivaren uppgav även att personalen framöver skulle ta stöd av kollegor vid osäkerhet kring utslag. Vårdgivaren bad också om ursäkt för den uteblivna återkopplingen och uppgav att ansvarig läkare hade anmält frånvaro utan att någon annan hade tagit över uppgiften. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2607-04802** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i undersökning, ingen remittering till specialistläkare Låga blodvärden följdes inte upp av läkare vid vårdcentral. Vid undersökning av läkare påvisades högt blodtryck vilket av läkaren i journalen förklarades av rädsla för vårdpersonal. Läkaren ordinerade medicin mot det höga blodtrycket. Läkaren ville inte remittera patienten till specialistläkare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare inte längre tjänstgjorde vid verksamheten. Berörd verksamhetschef erbjöd patienten direktkontakt, det vill säga samtal med berörd verksamhetschef. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04805** Administrativ hantering Intyg	Läkare skickade in felaktiga intyg till Försäkringskassan Läkaren på vårdcentralen skickade in felaktiga intyg till Försäkringskassan vilket gjorde att en man inte fick någon sjukersättning på flera månader. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förstod att det hade skapat stor osäkerhet och frustration hos mannen när han hade nekats sjukpenning från Försäkringskassan. Den medicinskt ansvarige läkaren hade gått igenom det aktuella sjukintyget och bedömt att intyget var noggrant och utförligt skrivet, där mannens sjukdomsbild, funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsningar hade beskrivits så tydligt som möjligt. Ett sjukintyg fungerar som ett medicinskt underlag, men att det slutgiltiga beslutet om rätten till sjukpenning enbart fattas av Försäkringskassan utifrån deras regelverk. Att Försäkringskassan väljer att avslå en ansökan betyder därför inte att intyget i sig är felaktigt eller dåligt utformat. Vårdgivaren beklagade den svåra situation mannen hade hamnat i och att han upplevde att han inte fått det stöd han behöver kring hur det ska lösas. Mannen hälsades välkommen att boka en läkartid för genomgång av intyget om han önskade. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04834** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Nekas läkarbesök och ny blodsockermätare En man har diabetes och försökte boka tid hos läkare men har inte fått någon läkartid. Mannen försökte också få en ny blodsockermätare men fick inte det. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att mannen hade varit i kontakt med vårdcentralen flera gånger senaste tiden. Vid ett tillfälle identifierades akuta allvarliga besvär som kopplades till diabeteskomplikationer varvid han hänvisades till akutmottagningen. Sedan hörde mannen av sig och begärde icke akut årskontroll under den mest pressade semesterperioden, men eftersom han inte hade några symtom bedömde jourläkaren inte ärendet som akut. Gällande blodsockermätare och bokning av läkartid lämnades detta vidare till diabetessköterskan. Hon uppmärksammade att mannen inte hade följt någon av sina läkemedelsordinationer så han kallades skyndsamt både till distriktssköterska och därefter till läkare, så han har nu fått den uppföljning han behövde. Mannen var alltid välkommen att höra av sig till vårdcentralen ifall han har frågor eller funderingar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04860** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Nekad att betala med faktura, obehaglig kommunikation En patient som kom till vårdcentralen för sitt bokade läkarbesök bad receptionisten om att få betala besöket med faktura. Receptionisten informerade dock med hög röst patienten om att endast akuta besök gick att betala med faktura och ifrågasatte att patienten inte kunde betala på plats. Patienten menar att situationen var obehaglig och blev rädd att läkarbesöket skulle gå om intet, hen kände sig tvungen att låna pengar för att kunna betala patientavgiften på plats. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen och informerade om att den följer regionens avgiftsregler. Man ska kunna betala med betalkort och kontant, men även faktura om man inte har annan möjlighet. Vårdgivaren erbjuder även betalning genom swish och informerar patienter som efterfrågar faktura att den har flera olika betalningsmöjligheter. Vårdgivaren skulle inom verksamheten prata om rutiner kring betalning av patientavgifter, hur den kan förbättra hanteringen och kommunikationen och hoppades att den hade patientens fortsatta förtroende. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04862** Vård och behandling Behandling	Barn fick annat vaccin än ordinerat Närstående till ett barn uppgav att barnet, i samråd med behandlande läkare, hade ordinerats ett specifikt vaccin. Vid vaccinationstillfället gavs dock ett annat vaccin än det som ordinerats. Den närstående ifrågasatte hur fel vaccin kunde administreras och önskade en förklaring till det inträffade. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att barnet av misstag hade fått ett annat vaccin än det ordinerade. Ansvarig läkare hade bedömt att det inte innebar någon medicinsk risk för barnet. Händelsen hade registrerats som en avvikelse och skulle analyseras vidare. Den skulle även tas upp i arbetsgruppen för genomgång av rutiner och kontroller för att minska risken för att något liknande skulle inträffa igen. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2607-04869** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Försenad remiss orsakade högre kostnad för patienten Patienten besökte vårdcentral. Läkaren hänvisade patienten till hudspecialistmottagning där patienten tidigare erhållit vård. Läkaren utlovade också att upprätta remiss till denna specialistmottagning. Patienten erhöll en kallelse från specialistmottagning. Dock fanns det ingen remiss till denna mottagning vilket innebar en högre kostnad för patienten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att remissen upprättades kort efter patientens besök och den medicinska bedömning. Om patienten bokar en tid hos en annan vårdgivare behöver patient själv kontrollera vilka villkor som gäller för besöket och vilken patientavgift som gäller, enligt yttrandet. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04877** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Glömdes bort under behandling, träning ställdes in En man besökte en rehabmottagning för behandling av artros i händerna. Behandlingen påbörjades, med händerna i ett bad, men arbetsterapeuten lämnade därefter patienten ensam i rummet och meddelade att hon skulle vara tillbaka efter en stund. Efter drygt 75 minuter kom hon tillbaka och förklarade att hon hade glömt bort patienten och att det nu var för sent för att fortsätta besöket med övningar, de fick han göra hemma istället. Patienten menar att han var väldigt orolig under tiden han var lämnad ensam och inte hade möjlighet att öppna dörren själv. Han tycker att verksamhetschefer behöver ha mer kontroll över sina anställda och verksamhetens rutiner, att bristande kontroll leder till oönskade konsekvenser för patienterna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga upplevelsen, dess värdegrund bygger på allas lika värde och att alla patienter ska känna sig trygga och väl omhändertagna. Vårdgivaren hade talat med berörd medarbetare som gett en förklaring till det inträffade, denna hade på grund av samtidigt administrativt arbete glömt bort tiden. Medarbetaren beklagade djupt den uppkomna situationen och hänvisade till den mänskliga faktorn. Vårdgivaren informerade om att det på mottagningen finns en enhetschef som finns tillgänglig för att stödja medarbetare i det vardagliga arbetet och följa upp verksamheten. Alla medarbetare har dock ett eget ansvar att följa rutiner och arbetar självständigt i behandlingsarbetet under sin legitimation. Vårdgivaren skulle se över sina rutiner och arbetssätt för att undvika att en liknande situation inträffar igen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04895** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos, bristfällig undersökning Patienten upptäckte en hård knöl i sin buk. Patienten bokade in sig på ett läkarbesök vid vårdcentral. Remiss för undersökning med röntgen upprättades. Läkaren meddelade senare patienten att det inte fanns behov av behandling. Senare ökade knölen i storlek, även värk uppstod. Patienten träffade annan läkare vid vårdcentralen. Denne läkare upprättade remiss för undersökning hos kirurg vid akutsjukhus. Undersökningarna påvisade att patienten led av blodcells cancer. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att det svar på undersökningen med röntgen som vårdgivaren fick av den mottagning som genomfört undersökningen angav felaktiga uppgifter om fynden. Vårdgivaren avsåg med anledning av detta misstag upprätta en skarp avvikelse till mottagningen som genomfört röntgenundersökningen. Misstaget vid röntgenmottagningen orsakade förseningen av diagnosticering och behandling. Patienten tog del av yttrandet och framförde att han avsåg att vända sig till tillsynsmyndigheten IVO och patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04897** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation och felaktig journalföring En patient bokade ett besök i primärvården och informerade i förväg om att hen önskade kommunicera på engelska, vilket mottagningen accepterade. Under besöket upplevde patienten att läkaren hade svårt att kommunicera på engelska och uppmanade patienten att tala svenska. Patienten upplevde detta som kränkande och menade att vårdgivaren borde ha ordnat en engelsktalande läkare eller tolk. Efter besöket upptäckte patienten att flera uppgifter i journalen var felaktigt dokumenterade, vilket patienten uppfattade berodde på bristande kommunikation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret uppgav vårdgivaren att det är deras ansvar att patienten känner sig trygg och att medicinsk information förmedlas utan risk för missförstånd på grund av språket. Vårdgivaren medgav att det hade brustit vid det aktuella besöket. Den berörda läkaren har informerats om synpunkterna och beklagade det inträffade. Händelsen har diskuterats i personalgruppen med fokus på värderingar samt ett respektfullt och professionellt bemötande. Patientens journal har också uppdaterats med korrekta uppgifter och en intern avvikelse har registrerats för att minska risken för att en liknande händelse skulle inträffa igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04905** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Ifrågasätter läkemedelsbehandling som ledde till stort lidande En kvinna förskrevs ett läkemedel mot sin lungsjukdom genom en vårdcentral. Patienten menar att läkaren inte noterade att hon ofta drabbas av urinvägsinfektioner, vilket är en biverkan med medicinen. Efter att behandlingen påbörjades drabbades patienten av frekventa urinvägsinfektioner vilket ledde till stora besvär, läkarbesök, smärtor och inläggning på sjukhus med intravenös antibiotika. Vid ett besök på vårdcentralen uppmärksammades därefter behandlingen och patienten uppmanades att sluta med läkemedlet omgående. Hon menar att hon utstått över ett halvårs lidande i onödan. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten hade haft långvariga besvär med svårigheter att tömma urinblåsan. Vårdgivaren beskrev att ett läkemedel som patienten behandlades med kunde ge sådana besvär som biverkan. Behandlingen hade därför pausats för att undersöka om besvären minskade, men vid uppföljningen hade de i stort sett kvarstått. Vårdgivaren bedömde därför att läkemedlet sannolikt inte var den huvudsakliga orsaken till besvären och kunde inte se några felaktigheter i handläggningen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta, men därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04908** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Upplevt bristande bemötande och vägran att ta del av journal En man framför synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som enligt honom skrattade högt och under en längre stund under vårdbesöket samt förnekade att detta skedde när patienten bad läkaren att sluta. Patienten uppger även att läkaren vägrade läsa hans journal och inte ville bakdatera ett sjukintyg. Vidare beskriver mannen att en sjuksköterska på vårdcentralen stängde en chatt i 1177 och vägrade granska hans journal. Han önskar få byta läkare omgående, få en akut psykiatrisk bedömning, en ny medicinsk bedömning av sin viktnedgång och sina smärtor efter viktförlust samt få felaktiga uppgifter i journalen rättade. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades patientens upplevelse av brister i bemötandet. Frågan skulle tas upp med berörd läkare. Vårdgivaren uppgav att ett sjukintyg inte kunde utfärdas i efterhand eftersom mottagningen inte hade haft kontakt med patienten under den aktuella perioden och därför saknade underlag för att bedöma arbetsförmågan. Patienten hänvisades till den vårdgivare som hade haft kontakt med honom under perioden. Patienten informerades även om att han kunde kontakta en fysioterapeut utan remiss och hänvisades till psykiatrin vid behov av en psykiatrisk bedömning. Vårdgivaren hade bokat ett läkarbesök för bedömning av patientens övriga besvär. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-04939** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Upplevde sig inte lyssnad till vid läkarbesök En kvinna sökte en vårdcentral på grund av besvär från en axel. Patienten upplevde att läkaren inte trodde på hennes beskrivning av besvären och uttryckte sig som om hen visste bäst. Patienten hänvisades till en fysioterapeut med beskedet att besvären skulle bli bra. Patienten kände sig ledsen och besviken över bemötandet och upplevde att hon inte blev lyssnad till. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att bemötandet hade upplevts som avfärdande eller nedlåtande. Vårdgivaren uppgav att patientens tillstånd i första hand behandlades med fysioterapi, men att en bedömning inför operation kunde bli aktuell vid långvariga och uttalade besvär trots aktiv behandling. Vårdgivaren beklagade att patienten inte hade varit nöjd med bemötandet och uppgav att synpunkterna togs emot som en del i verksamhetens förbättringsarbete. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04944** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Upplevde att vården inte gav stöd vid utmattning, uppmanades säga upp sig från arbetet En person som mådde psykiskt dåligt och beskrev stress och utmattning upplevde att hen inte fick det stöd och den hjälp som efterfrågades från vården. I stället uppmanades personen att säga upp sig från sitt arbete, hitta sig själv eller söka ett annat arbete. Personen hade förväntat sig att vården skulle ge stöd och hjälp för sitt mående och upplevde att detta inte tillgodosågs. 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** **V2607-04949** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Medicinsk bedömning ifrågasätts när intyg för sjukskrivning nekades under mycket kort besök En man med depression och ångest sökte en vårdcentral för att få ett medicinskt underlag till Försäkringskassan inför fortsatt sjukskrivning. Han hade bytt husläkare för att få en tid innan Försäkringskassans tidsfrist gick ut. Samma dag som besöket blev han informerad om att läkaren egentligen inte var tillgänglig eftersom läkarens schema hade ändrats, men efter att patienten förklarat sin situation fick han ändå komma på den bokade tiden. Patienten menar att läkaren tidigt under besöket meddelade att någon sjukskrivning inte skulle bli aktuell och han upplevde att någon individuell medicinsk bedömning inte gjordes. Läkaren ville inte ta del av det underlag från Försäkringskassan som han hade med sig. I stället hänvisades han till psykolog eller annan vårdgivare och uppmanades att återgå i arbete. Patienten upplevde att han inte blev lyssnad på eller tagen på allvar och att besöket var alltför kort. Han vill att besöket granskas och önskar att vårdcentralen ser över bemötandet av patienter med psykisk ohälsa och tidskritiska ärenden gentemot Försäkringskassan. Han begär även återbetalning av patientavgiften för besöket då han menar att detta var fem minuter kort och det värsta han varit med om. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade upplevelsen. Vårdgivaren informerade om varför patienten blivit kontaktad rörande ombokning och bad om ursäkt för att det inte kommunicerades tydligare. Enligt journalen hade läkaren gjort en utförlig undersökning vid besöket, både en somatisk och psykisk bedömning. En genomgång av medicinlistan var utförd samt bedömning av tidigare sjukdomshistoria. Det fanns också en åtgärdsplan. Av anteckningarna kunde vårdgivaren inte se några brister. Vårdgivaren menade att tidigare husläkare, som patienten bytt ifrån, hade en planering för sjukskrivning i samråd med handläggare på Försäkringskassan och hade skickat en remiss till vårdcentralens psykolog. Vårdgivaren rekommenderar att patienter behåller sina ordinarie husläkare så att det finns en kontinuitet som underlättar i kontakten mellan läkare och patient, vilket är särskilt viktigt för patienter med psykisk ohälsa och personer med pågående sjukskrivningar. Ibland finns det dock anledningar som medför att man väljer en annan husläkare och det var tråkigt att det inte blev ett positivt byte för patienten. Vårdgivaren skulle vid ett läkarmöte lyfta bland annat vikten av en tydlig och empatisk kommunikation med patienter och skulle därmed också ta upp vikten av att läkaren vid besöken informerar patienten om planen för bedömning och eventuell fortsatt utredning. Betalningen för läkarbesöket kvarstod dock. Patienten har efter att svaret översänts inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04951** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare skrev fel när recept skulle förnyas Kvinna uppgav att hon inte fick korrekt förnyelse av recept därför att läkaren skrev fel i receptet. Åtgärd: I sitt svar skrev vårdgivaren att de kunde se att patienten hade fått recept på det önskade läkemedlet. Vårdgivaren hade talat med berörd läkare och såg i journalen att patienten även hade fått ett nytt recept utfärdat några veckor senare. Vårdgivaren uppgav att det inte kunde se något fel i handläggningen och att de hoppades att ordinationerna skulle fungera på den mottagning som patienten hade bytt till. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04970** Kommunikation Bemötande	Sköterska visade ingen empati när patient avbokade tid på grund av dödsfall i familjen En kvinna behövde med kort varsel avboka tid till läkare på grund av dödsfall i familjen. Enligt patienten började den sjuksköterska som tog emot samtalet direkt prata om att patienten skulle komma att debiteras för uteblivet besök. Sköterskan sade också att det inte fanns någon annan tid. Patienten menade att sköterskan påstod detta utan att ha kontrollerat saken först. Åtgärd: I sitt svar menade vårdgivaren att de hade brustit i bemötande och kommunikation. Enligt vårdgivaren att de hade en tydlig telefonpolicy så att den som kontaktade vårdcentralen alltid skulle känna sig trygg i att få ett professionellt bemötande. Både vid fysiska besök och vid telefonkontakt. Vårdgivaren uppgav att man med anledning av patientens klagomål skulle gå igenom enhetens telefonpolicy samt följa upp att den efterlevdes. Vårdgivaren skulle även ta upp klagomålet med berörd medarbetare. Ärendet skulle hanteras som en avvikelse inom ramen för enhetens avvikelsehanteringssystem. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04975** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdcentral följde inte upp remiss när de inte fick något svar En kvinna som genomgått operation i tån var inte nöjd med resultatet. Hon ifrågasatte resultatet till den specialistmottagning som fick remiss från vårdcentralen. Specialistmottagningen uppgav att patienten aldrig hade varit hos dem. Patenten kontrollerade sina utförda betalningar och såg att hon opererats av en annan vårdgivare än den som mottagit remissen. Hon ville då ha svar från vårdcentralen gällande deras remisshantering och uppföljning av remisser. Åtgärd: Vårdgivaren beklagade det inträffade. Enligt vårdgivaren hade patienten opererats av en läkare som använde ett annat journalsystem än vårdcentralen. Därför kom remisssvaret per post och skannades in i patientens journal. Det gjordes en anteckning i journalen om detta. Vårdgivaren uppgav att den ursprungliga remissmottagaren inte hade besvarat eller avslutat remissen i journalsystemet, vilket enligt vårdgivaren var avvikande. Vårdgivaren informerade om Inspektionen för vård och omsorg, IVO samt om LÖF, Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04977** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande stöd och bemötande vid utsättning av antidepressiv behandling En kvinna sökte en vårdcentral på grund av svåra besvär efter avslutad behandling med antidepressiv läkemedelsbehandling. Hon upplevde att läkaren saknade tillräcklig kunskap om utsättningssymtom och därför inte kunde ge råd om fortsatt handläggning eller erbjuda adekvat stöd. Patienten upplevde även att läkaren var ointresserad, att hon inte blev lyssnad på eller tagen på allvar och att kontakten avslutades utan en plan för fortsatt omhändertagande, trots att besvären lett till sjukskrivning. Hon önskar att vården inför individuella nedtrappningsplaner, tydlig information om möjliga utsättningssymtom, planerade uppföljningar efter avslutad behandling samt ökad utbildning för vårdpersonal om utsättningssymtom och hur dessa kan skiljas från återfall. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det var beklagligt att patienten inte kände sig tagen på allvar eller fick den hjälp och vägledning som hon hade rätt att förvänta sig. Vårdgivaren tog patientens beskrivning på stort allvar. Vårdgivaren redogjorde för hur patienten omhändertagits, det hade bland annat skrivits läkemedelsrecept, ordinerats prover och ordnats med sjukskrivning. Efter genomgång av ärendet konstaterade vårdgivaren dock att patientens upplevelse var befogad och att kommunikationen brustit då det inte bokats någon uppföljningstid, patienten själv var ombedd att kontakta mottagningen. Med anledning av det inträffade planerades genomgång med aktuella läkare kring rutiner för nedtrappning och utsättningssymtom samt en avvikelsehantering inom dess interna system for att undvika liknande händelser i framtiden. Att införa ett nationellt stödprogram for utsättning av antidepressiva läkemedel med ökad utbildning till vårdpersonal och tydligare riktlinjer var något som vårdgivaren stödjer, men som inte faller på den enskilda vårdcentralens roll utan är något för läkarprofessionen och regionpolitikerna att hörsamma. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04979** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Patienten bortprioriterades vid vårdcentral, trots skärsår Patienten bortprioriterades vid vårdcentral, trots blödande skärsår i handen. Han fick vänta mycket länge på behandling, andra patienter prioriterades. När patienten väl fick vård syddes såren igen. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att patienter som söker vård hos vårdgivaren blir prioriterade utifrån sina behov och vårdpersonalens möjligheter. Patienten tog del av svaren och framförde att han skulle vända sig till berörd tillsynsmyndighet, Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05013** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fysisk smärta upplevdes inte tas på allvar En kvinna sökte vård på en vårdcentral för fysisk smärta. Hon ansåg att läkaren inte tog hennes besvär på allvar utan fokuserade på hennes psykiska ohälsa och autismdiagnos. Kvinnan uppgav att hon själv fick komma med förslag och försöka hitta en lämplig rehabilitering. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten hade upplevt att läkaren inte tagit ansvar för hennes utredning och rehabilitering och att hon hade känt sig hänvisad mellan olika verksamheter. Vårdgivaren uppgav att för stort fokus hade lagts på patientens psykiska mående i stället för på hennes smärta och beklagade detta. Det framkom att fler fysiska besök borde ha genomförts för undersökning och för att tillsammans med patienten sammanfatta och planera den fortsatta utredningen och rehabiliteringen. Vårdgivaren förklarade att avsikten inte hade varit att kritisera patientens val att söka privat vård eller att avråda henne från detta. Läkaren såg positivt på att kontakten med patienten hade fortsatt. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-05020** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Otrevligt bemötande och felaktig information En man har varit på besök på vårdcentralen och menar att läkaren gav missledande och felaktig information. Mannen sökte psykiatrisk hjälp men hänvisades till psykiatrin. Läkaren hade dessutom ett otrevligt bemötande och skrev felaktig information i journalen. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen beskrev denna att läkaren hade hänvisat mannen till den psykiatriska mottagningen där han redan hade en etablerad kontakt. Då läkaren hade varit tydlig med detta kunde det ha uppfattats som att han var otrevlig. Både receptionisten och läkaren hade ringt och skickat remiss till den psykiatriska mottagningen och meddelat om mannens behov av sjukintyg, vilket sedan hade ordnat sig. Verksamhetschefen beklagade att mannen hade upplevt kontakten med läkaren negativt och hoppades att han skulle få den fortsatta hjälp han behövde från psykiatrin. Mannen var alltid välkommen att fortsättningsvis söka vård på vårdcentralen vid behov. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-05031** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Trots flera ingrepp hade kvinna fortsatta problem med inkapslad talgkörtel En kvinna opererades fler gånger för en inkapslad talgkörtel. Trots upprepade ingrepp återkom hennes problem men infektion, varbildning och sprickande böld. Åtgärd: Vårdgivaren uppgav i sitt svar att de gjort en genomgång av journalen och patientens kontakter med vårdcentralen. När patienten först kontaktade vårdcentralen undersöktes hon av läkare som bedömde att det rörde sig om en inflammerad talgkörtel. Inflammationshärden tömdes och patienten ombads återkomma vid behov. En knapp vecka senare ringde patienten och meddelade att inflammationen förvärrats. Patienten remitteras till kirurg. Efter en tid tog vårdcentralen bort stygnen efter det ingrepp som utfördes på specialistmottagningen. En månad senare återkom patienten med nya besvär från den inflammerade bölden. Läkare på vårdcentralen ville tömma bölden men patienten ville istället remitteras till den läkare som först opererat henne. Vårdgivaren uppgav att det inte såg att något fel begåtts. Att inflammationen återkommer efter den sortens kirurgi var enligt vårdgivaren inte ovanligt. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05071** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fördröjd diagnos av diabetes En man sökte vård på en vårdcentral på grund av övervikt, likgiltighet och uttalad trötthet. Vid besöket kontrollerades blodtrycket men inte blodsockret. Först omkring två år senare konstaterades att mannen hade diabetes. Han uppger att den fördröjda diagnosen har lett till nervskador i fötterna. Mannen har nu fått en diabetesbehandling som han är nöjd med, men anser att sjukdomen borde ha upptäckts tidigare. 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** **V2607-05077** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad läkemedelsbyte trots biverkningar och upplevelse av att vara motarbetad En man framförde synpunkter på vården vid en vårdcentral. Han uppger att han har drabbats av svåra biverkningar av sin läkemedelsbehandling men att vårdcentralen inte velat justera behandlingen eller utreda alternativa läkemedel trots att sådana enligt honom finns. Han upplever även att personalen har motarbetat honom och försökt hindra honom från att byta vårdcentral, vilket han anser strider mot rätten till fritt vårdval. Detta har enligt mannen orsakat ett stort lidande och lett till att han förlorat förtroendet för mottagningen. Han önskar att patientnämnden hjälper till att säkerställa att hans medicinska dokumentation överförs skyndsamt till den nya vårdcentralen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att patientens klagomål rörde missnöjde med den medicinska rådgivning som getts av sjuksköterska via digitala chatt samt fördröjning i kontakt. Vårdgivaren redogjorde för vilket råd sjuksköterskan gett och att sjuksköterskan vid senare kontakt med patienten skulle konsultera läkare, men att patienten då listat om sig innan svaret var klart. Vårdgivaren menade att patienten hade fått en medicinskt adekvat och korrekt rådgivning i chatten utifrån sina symtom och sin aktuella medicinering. Den kunde inte se att sjuksköterskan på något sätt hade försökt hindra patienten från att lista om sig eller byta vårdcentral. På grund av reducerad kapacitet under sommarbemanningen hade vårdgivaren tyvärr inte haft möjlighet att återkomma i chatten så skyndsamt som den normalt eftersträvar och vårdgivaren beklagade att patienten blivit drabbad av denna fördröjning. Vårdgivaren tog till sig synpunkterna gällande svarstid i sitt fortsatta kvalitetsarbete. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05101** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i tidsbokning och bemötande på vårdcentral En kvinna besökte vårdcentralen för ett bokat besök hos en distriktssjuksköterska. Vid ankomsten fick hon besked om att hon i stället skulle träffa en annan distriktssjuksköterska, vilket enligt kvinnan var felaktigt. Kvinnan uppgav att hon tidigare haft en negativ upplevelse av den aktuella distriktssjuksköterskans bemötande och därför accepterade att vänta för att få träffa den distriktssjuksköterska hon önskade. Efter en stund kom den önskade distriktssjuksköterskan ut och uppgav att besöket hade bokats om efter ett telefonsamtal föregående vecka. Kvinnan hade inte blivit kontaktad och inte fått information om någon ny tid. Hon upplevde sig dessutom anklagad för att ljuga. Besöket blev inte av, vilket enligt kvinnan innebar en bortkastad dag och en onödig kostnad för färdtjänst. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren den otydlighet som hade uppstått i samband med det planerade besöket. Med anledning av ärendet kontaktades patienten av vårdgivaren som beklagade det inträffade men förklarade att information hade givits om ombokningen. Patienten erbjöds en ny tid men avböjde då hen redan hade fått hjälp. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-05141** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande vid tidsbokning för sjukt barn En förälder kontaktade en vårdcentral angående sitt barn, som var under ett år och hade varit sjukt i mer än en vecka. När en sjuksköterska ringde upp för att boka en tid upplevde föräldern att bemötandet var otrevligt och osympatiskt. Föräldern önskade en akuttid men upplevde att sjuksköterskan i stället ifrågasatte honom trots att han uppgav att han varit artig under samtalet. Samtalet avslutades genom att sjuksköterskan lade på luren. Föräldern önskar att verksamhetschefen uppmärksammas på händelsen och menar att sjuksköterskans agerande var oprofessionellt och bristfälligt. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att kontakten med vårdcentralen hade upplevts negativt. Händelsen hade följts upp i den lokala ledningen och med berörd medarbetare. Medarbetaren kände inte igen beskrivningen av samtalet men beklagade att kontakten hade uppfattats på det sättet. Vårdgivaren uppgav att det vid det aktuella tillfället inte hade funnits möjlighet att erbjuda den efterfrågade läkartiden. Synpunkterna skulle användas i verksamhetens interna uppföljning för att uppmärksamma vikten av tydlig, respektfull och professionell kommunikation. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2607-05162** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Misstanke om saknade provsvar efter blodprovstagning En man fick en remiss för blodprovstagning. Enligt läkaren var provsvaren normala. Kort därefter drabbades mannen av en hjärtinfarkt och ett giktanfall. När han senare begärde en kopia av provsvaren uppgav läkaren att det endast fanns ett provsvar från en snabbsänka. Mannen ifrågasätter detta eftersom blodprov togs från båda armvecken och två provrör dokumenterades. Han anser därför att det borde finnas ytterligare provsvar. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades det inträffade. Patienten hade fått samtliga önskade provsvar hemskickade och därefter fått information per telefon om vilka prover som hade tagits och att samtliga svar hade lämnats. Vårdgivaren beklagade eventuella missförstånd i kommunikationen med läkaren vid besöket. Vårdgivaren beklagade även att patienten hade upplevt sig kränkt i kontakten med en medarbetare i receptionen. Samtal hade hållits med medarbetaren, som inte längre arbetade kvar på vårdcentralen. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2607-05170** Vård och behandling Behandling	Nekades besök hos läkare och läkarintyg Patienten nekades besök hos läkare vid vårdcentral och nekades även läkarintyg. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdhistorik. Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att flera medicinska underlag upprättats av läkare vid verksamheten. Läkare har upprättat sjukintyg, retroaktiva intyg och läkarutlåtande för sjukersättning. Läkare har vid flera tillfällen upprättat kompletterande dokument och besvarat Försäkringskassans frågor. Journalkopior och ytterligare medicinskt underlag har också skickats till Försäkringskassan då Försäkringskassan begärt sådana. Av yttrandet framgick att dokumentationen i journalen anger flera medicinska bedömningar, utredningar, remisser, intyg och uppföljningar vid vårdverksamheten. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05176** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg	Nekas sjukintyg En man har besvär med stora bölder i bakhuvudet som smärtar. Bölderna är stora och variga vilka gör att lymfkörtlarna på halsen svullnar upp och bidrar till sömnsvårigheter. Mannen ringde till vårdcentralen och önskade få ett sjukintyg, vilket han fått förut. Läkaren hänvisade till att stanna hemma utan intyg alternativt att söka digital vård för detta. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som förstod mannens upplevelse av besvikelse över att inte få hjälp med sitt sjukintyg. Det är en hudmottagning på ett akutsjukhus som är ansvarig för mannens behandling, och således även förskrivning av läkemedel och sjukintyg. Vid semestertider får vårdcentralen överta mycket sjukskrivningsärenden från specialistmottagningarna då läkarna har semester. Oavsett semestertider eller ej har de fortsatt ansvar för sina patienter. De ska antingen ha en ersättare som tar över ansvaret eller planera så att patienternas behov tillgodoses över semesterperioden. I mannens fall hade hudmottagningen inte fullgjort sitt uppdrag. Verksamhetschefen skulle skriva en avvikelse till hudmottagningen för att om möjligt undvika att det händer igen. I det här fallet hade mannen kommit i kläm och det bad verksamhetschefen om ursäkt för. Kanske borde vårdcentralen ha gjort ett undantag för att hjälpa mannen i sin situation, det försöker de oftast göra. Verksamheten skulle fortsätta prata om hur de ska hantera liknande situationer i framtiden. Mannen hälsades att höra av sig till verksamhetschefen om han önskade ytterligare svar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-05179** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Ingen undersökning Patienten led av en långvarig sjukdom och hade med anledning av denna sjukdom kontakt med läkare vid vårdcentral. Då hon även kom att lida av kräkningar och buksmärta bokade hon in sig på läkarbesök och framförde sin misstanke att dessa problem kunde ha samband med hennes grundsjukdom. Läkaren bedömde att så inte var fallet. Senare bokade patienten in sig på nytt läkarbesök. Även vid detta läkarbesök blev patienten besviken över att läkaren inte prioriterade skyndsam undersökning. Det uppstod brister i kommunikationen mellan läkare och patient. Senare visade undersökningar att det var som patienten misstänkt, problemen orsakades av grundsjukdomen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten blivit korrekt omhändertagen. Berörd chef har dock genomfört samtal med berörd läkare om vikten att ge patienter utrymme att uttrycka oro. Det har även samtalats om vikten av tydlig och respektfull kommunikation, att få patienten att känna sig delaktig. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05199** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades bokning av tid, samt brister i bemötande En kvinna kontaktade en vårdcentral digitalt och önskade boka en tid, men uppger att hon nekades detta. I stället ville personalen att hon skulle fylla i ett formulär med frågor som kvinnan uppger att hon redan besvarat. Personalen ska därefter ha avslutat samtalet utan hennes medgivande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att man som patient generellt inte har rätt att kräva en tidsbokning hos en specifik yrkeskategori. För att vårdgivaren på bästa sätt ska kunna göra korrekta bedömningar och säkerställa att patienter med det största och mest akuta behoven får hjälp först behöver information inhämtas när patienter vänder sig till vårdgivaren. Patientens upplevelse av att personalen inte var tillräckligt tillmötesgående i samband med detta beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-05204** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Undersökning/bedömning	Misstanke om bältrossmitta vid operation på vårdcentral En man sökte vård vid en vårdcentral för att ta bort ett främmande föremål ur handen och uppgav att hela personalstyrkan var med vid borttagning av föremålet. Några dagar senare fick mannen blåsor som han sökte vård för vid vårdcentralen. Läkaren avfärdade att det skulle röra sig om bältros. En vecka senare behövde mannen åter söka vård, och fick träffa en annan läkare som konstaterade bältros och förskrev antivirala läkemedel. Mannen misstänker att han fick viruset vid handoperationen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är beklagligt att flera medarbetare medverkade inne på rummet utan patientens tillåtelse. Berörda medarbetare har vidtalats och uppger att de hade fått patientens medgivande att medverka. Först vid patientens senare besök hade utslagen spridit sig, vilket gjorde det lättare för läkaren att ställa diagnos. Vårdgivaren bedömer att sannolikheten är låg för att patienten skulle ha smittats på mottagningen, eftersom smittan överförs genom direktkontakt. Vårdcentralen följer basala hygienrutiner. Det beklagades att patienten inte fått den vård och behandling han förväntat sig. Då patienten inte hörts av inom angiven tid efter att svaret översänts avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-05205** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristande utredning vid brusten hälsena En man sökte vård på en vårdcentral på grund av smärta i en häl. Läkaren undersökte mannen och skrev ut smärtlindrande läkemedel. Efter mer än en månad visade det sig att hälsenan var av och att operation krävdes. Mannen menade att den fördröjda diagnosen bidrog till att operationen blev mer komplicerad, eftersom hälsenan hunnit dra ihop sig. Han önskade svar från vårdcentralen på varför skadan inte upptäcktes vid första besöket och varför han inte skickades vidare för undersökning av orsaken till smärtan. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att det vid den första undersökningen inte hade funnits tydliga tecken på att hälsenan var av. Patienten hade fått inflammationsdämpande läkemedel och uppmanats att återkomma om besvären inte förbättrades. Patienten hade därefter hört av sig och fått en tid för återbesök men hade uteblivit från besöket. En remiss skickades till en ortopedisk specialistmottagning av läkaren som skulle träffat patienten. Specialistmottagningen hade begärt att patienten först skulle genomgå en röntgenundersökning innan remissen kunde godtas. Undersökningen hade genomförts skyndsamt och när svaret hade kommit fick patienten fortsatt behandling hos ortopedisk specialist. Vårdgivaren beklagade att diagnosen inte hade kunnat ställas vid det första besöket och förklarade att symtomen då inte hade varit tydliga för en avsliten hälsena samt att patienten inte hade återkommit vid utebliven försämring enligt överenskommelsen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05222** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos	Synpunkter på medicinsk bedömning En man fick vid ett läkarbesök på en vårdcentral diagnosen lätt bitestikelinflammation och information om att symtomen skulle gå över av sig själva inom några veckor. Sju månader senare visade det sig att symtomen berodde på testikelcancer. Mannen uppgav att läkaren inte tog symtomen på allvar och önskade att vårdcentralen skulle besvara hans synpunkter på den medicinska bedömningen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att undersökningen som läkaren hade utfört varit korrekt och att det vid tillfället inte hade funnits något som tydde på en tumör. Patienten hade fått rådet att avvakta några veckor och därefter återkomma till vårdgivaren. Patienten hade inte återkommit utan det hade dröjt fem månader. Vårdgivaren kunde inte se att något fel hade begåtts vid den medicinska bedömningen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05226** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Otydlig information om väntetid för listning på vårdcentral En man framför synpunkter på informationen kring väntetiden för listning på en vårdcentral. Han har stått i kö för listning i nästan tre månader och kontaktade vårdcentralen för att få information om sin plats i kön och en uppskattning av hur lång väntetiden kunde vara. Han fick besked om att personalen inte hade tillgång till information om hans köplats och att väntetiden kunde vara upp till ett år. Mannen upplever att informationen är otydlig och otillräcklig och anser att patienter bör kunna få information om sin köplats eller åtminstone en rimlig uppskattning av väntetiden. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten hade fått felaktig information om möjligheten att få uppgift om sin aktuella köplats. Behörig personal hade kunnat lämna uppgiften, men sådan personal hade inte varit i tjänst vid tillfället. Patienten borde därför ha informerats om att vårdcentralen kunde återkomma när behörig personal fanns tillgänglig. Vårdgivaren beklagade det inträffade. Som förbättringsåtgärd skulle samtliga vikarierande medarbetare få skriftlig information om hur listningen fungerade, möjligheten att lämna uppgift om köplats samt vad som påverkade väntetider och placering i kön. Syftet var att patienter skulle få enhetlig och korrekt information. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2607-05231** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig undersökning och brister i bemötande och journalföring Patienten skadades i cykelolycka och uppsökte vårdcentral. När patienten träffade läkare upplevde hon att läkaren inte lyssnade, att undersökningen var bristfällig och att läkaren inte upprättade korrekta journalanteckningar. Patienten fick ingen information om hur hon på egen hand kunde ta hand om skadorna och hon kände sig diskriminerad utifrån sin ålder. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att ärendet skulle föranleda förbättringsåtgärder: åtgärder som säkerställer att patientens huvudsakliga frågeställningar tydligt identifieras och besvaras under besök. åtgärder som förbättrar kommunikationen kring undersökningsfynd, medicinska bedömningar och fortsatt vårdplan, åtgärder som ska leda till korrekt och tydlig journalföring samt ett respektfullt och patientcentrerat bemötande. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05242** Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt datum i sjukintyg En patient uppger att ett sjukintyg som utfärdats av en läkare vid en digital vårdkontakt innehåller felaktiga datum för sjukskrivningen. Patienten uppger att läkaren avsåg att sjukskriva i en vecka, men att fel datum angivits i intyget. Patienten önskar att intyget korrigeras eftersom felet påverkar sjuklön och semester. Patienten önskar bli kontaktad för att lösa ärendet. 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** **V2607-05260** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad dosjustering av läkemedel vid ökade sköldkörtelbesvär En kvinna som medicinerade för underproduktion av sköldkörtelhormon kontaktade sin vårdcentral eftersom hon hade symtom som tydde på att dosen behövde höjas. Hon lämnade blodprover och uppgav att provsvaren stödde detta. Eftersom kvinnan skulle resa bort behövde hon en ny ordination skyndsamt. Enligt kvinnan kunde jourläkaren inte justera dosen, men erbjöd i stället att skriva ut läkemedel mot den hjärtklappning hon hade. Kvinnan uppgav att personalen var otrevlig och inte lyssnade på henne. Hon önskade svar från vårdcentralen på sina synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de följt gällande behandlingsrekommendationer för handläggning av avvikande provsvar avseende sköldkörtelfunktion. Det bemötande som patienten upplevt som bristande beklagas och har tagits upp med berörd medarbetare. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05289** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Svårigheter att amma nyfött barn berodde på kort tungband Ett nyfött barn hade behov av sondmatning direkt efter förlossningen. Barnet vårdades också med hemsjukvård i syfte att successivt avveckla sonden och etablera amningen. Trots omfattande stöd så fungerande inte amningen. Istället fick barnet flaska med modersmjölksersättning. Trots att barnet var på flera besök på BVC hos barnsjuksköterska och barnläkare hade ingen uppmärksammat att barnet hade kort tungband som var orsaken till svårigheterna att amma. Mamman undrar hur detta kunde förbises mot bakgrund av amningssvårigheterna och att barnet nu börjat äta på flaska. Mamman anser att den fördröjda diagnosen innebar att värdefull tid gick förlorad och att hon berövades möjligheten att ge amningen en rättvis chans. Sorgen över att ha gått miste om amningen var stor och kanske hade amningen fungerat om det korta tungbandet hade upptäckts och klippts tidigare. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att personalen hade missat att efterfråga orsaken till att amningen inte hade fungerat. I dessa situationer, då amningen inte kommer i gång, inte fungerar, är smärtsam eller vid otillräcklig viktuppgång hos barnet, skall alltid ett eventuellt kort tungband övervägas som orsak. Då ska kontakt med amningsmottagning erbjudas för amningsobservation och vid behov vidareremitteras till öron-näsa-hals-mottagning (ÖNH) för bedömning av eventuellt kort tungband, som orsak till svårigheterna. Vid behov klipps tungbandet då för att förbättra förutsättningarna för en fungerande amning. Att så inte hade skett förklarades av att man vid de tidiga besöken på BVC hade uppfattat att amningen var avslutad och barnet flaskmatades med bröstmjölksersättning samt hade en fin viktuppgång. Det misstag som hade begåtts på BVC var att de inte hade efterfrågat omständigheterna kring amningen eller om där fanns en önskan att amma, utan utgått ifrån att amningen var avslutad. Detta beklagades och vårdgivaren tog till sig av kritiken. Medarbetarna skulle informeras om att ta reda på omständigheterna kring en avslutad amning, om det var ett självvalt beslut eller om där finns en önskan om vidare bedömning på Amningsmottagning och/eller ÖNH-mottagning för att optimera förhållandena för att kunna återuppta amningen. Då mamman efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05297** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Har inte fått begärd dokumentation från vårdcentral En kvinna har begärt ut sin journal och annan dokumentation rörande hennes vård vid en vårdcentral, men uppger att hon trots påminnelse inte fått detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att samtliga anteckningar och loggutdrag för den efterfrågade perioden relaterat till vårdgivaren tagits fram för upphämtning av patienten. Vårdgivaren beklagade det obehag som väntan på svar orsakat. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05323** Vård och behandling Behandling	Fick inte sjukskrivning förlängd då läkaren hade semester En patient fick inte sin sjukskrivning förlängd då ordinarie läkare vid vårdcentralen hade semester. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att bedömningen av behovet av eventuell sjukskrivning skulle ske vid specialistmottagningen som patienten hade kontakt med. Om denna specialistmottagning skulle anse att vårdcentralen ska överta denna bedömning ålåg det specialistmottagningen att meddelande vårdcentralen detta. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05348** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare ville inte upprätta remiss Patienten upplevde att det fanns risk för allvarligt tillstånd i käkens benvävnad på grund av infektion i en tand. Han uppsökte läkare vid vårdcentral och framförde sitt behov av undersökning, en remittering till specialisttandläkare. Läkaren ville inte upprätta sådan remiss och hänvisade patienten till tandvården. Detta ansåg patienten var felaktigt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren skulle säkerställa patientens fortsatta kontakt med ansvarig person och till denne personal framföra att återkoppling från patienten har inkommit. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05360** Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Nekat läkarintyg och oklar journalanteckning En kvinna listade sig på en ny vårdcentral efter att hennes tidigare vårdcentral upphörde. Hon kontaktade vårdcentralen för att få ett läkarintyg som hon behövde inom en månad. Läkaren meddelade senare att en omfattande utredning behövdes innan intyget kunde utfärdas. Kvinnan ifrågasatte bedömningen men läkaren stod fast vid sitt beslut. Hon bytte därför vårdcentral för att kunna få det läkarintyg hon behövde. Kvinnan uppgav även att hon tidigare hade fått en rekommendation om en behandling, som hon hade väntat länge på. Efter de upprepade vårdcentralsbytena misstänkte hon att journaluppgifterna om rekommendationen hade kommit bort och uttryckte oro för att behandlingen skulle fördröjas om journaluppgifterna inte längre fanns. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten delvis redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren och önskar fortsatt vård direkt från vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05361** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Önskade snabbare läkarbedömning vid allvarlig psykisk ohälsa En kvinna kontaktade upprepade gånger en vårdcentral via en digital e-tjänst och beskrev att hon mådde psykiskt mycket dåligt, hade tankar på att skada sig själv och inte klarade av vardag eller arbete. Hon uppgav att hon sedan länge levde med psykisk ohälsa. Vårdcentralen bokade en läkartid cirka tre och en halv vecka senare, hänvisade till ett redan inbokat besök hos en samtalsterapeut några dagar senare samt informerade om en jourmottagning vid akuta besvär. Kvinnan var inte nöjd med detta utan ansåg att hon borde ha fått en skyndsam läkarbedömning. Hon efterfrågade också tydligare rutiner för att digitala meddelanden där patienter beskriver allvarliga psykiska symtom ska prioriteras för medicinsk bedömning samma dag eller nästkommande arbetsdag. Åtgärd: Vårdgivaren beklagar att kontakten under sommaren inte fungerade bra. Patienten erbjöds en läkartid fyra veckor efter sin förfrågan och hade redan en bokad psykologtid veckan därpå. Vid akuta symtom hänvisades patienten även till en psykiatrisk akutmottagning. Efter fortsatt kontakt bokades en akut läkartid samma vecka. Vårdgivaren uppger att det är svårt att bedöma hur snabbt en patient behöver få vård, eftersom behovet måste vägas mot andra patienters behov och tillgängliga resurser, särskilt under semesterperioder. I detta fall bedömer vårdgivaren att handläggningen inte avvek från det vanliga. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05366** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Läkare vägrade genomföra utredning Patienten befarade under en längre tid att han led av reumatism. Han upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral, men läkaren vägrade att låta patienten genomgå undersökning av besväre. Patientens hälsotillstånd förvärrades. Patienten riktade också synpunkter på otrevligt bemötande i telefonsamtal om inbokning av läkartid. Patienten ansåg även att väntetiden till läkarbesök var orimligt lång. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att genomförd journalgranskning inte påvisade några brister i den medicinska utredningen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05471** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura vid försening till besök En man hade en tid bokad på en vårdcentral. Enligt mannen kom han sju minuter sent till besöket, och fick en faktura för uteblivet besök. Mannen ifrågasätter detta och önskar få fakturan makulerad. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är viktigt att besökstiden är tillräckligt lång för att patienten ska hinna berätta om sina besvär och för läkaren att kunna göra en korrekt medicinsk bedömning. Utifrån detta bedöms det som att patienter uteblivit från besök om de kommer efter att mer än hälften av den avsedda tiden passerat, oavsett orsak till förseningen. Läkaren har dock möjlighet att göra en individuell bedömning från fall till fall. I patientens fall bidrog kö vid receptionen till att förseningen uppstod. I kallelserna står det att patienter ska komma i god tid till besöket, då kö kan uppstå. Det har dock inte specificerats hur lång tid i förväg som patienter borde komma, vilket vårdgivaren kommer överväga att korrigera. I aktuellt ärende har det gjorts ett undantag, och fakturan har makulerats. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05515** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Utebliven bekräftelse på läkartid En patient informerades om att en läkartid hade bokats på vårdcentralen och väntade på en bekräftelse, vilket inte kom. När hon kontaktade mottagningen upplevde hon ett ointresse av att hjälpa henne. Patienten ifrågasatte även en avgift för det uteblivna besöket. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05534** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare förstod inte vad patient sade och kunde inte själv göra sig förstådd En kvinna sökte vårdcentral för vad hon befarade var ett återfall i utmattningssyndrom. Patienten uppgav att läkaren inte kunde tillräckligt mycket svenska för att förstå vad patienten sade, eller för att själv göra sig förstådd. Patienten uppgav att hon upplevde språkförbistringen som en patientsäkerhetsrisk. Patienten uppgav att läkaren skrivit i journalen att patienten mådde psykiskt dåligt vilket hon menade att hon inte gjorde. Patienten påtalade också att läkaren skrivit att hon var sjukskriven och att detta inte stämde. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05546** Tillgänglighet Väntetider i vården	Varken vårdcentral eller specialistmottagning tog ansvar för att patient skulle få vård i tid En man fick av vårdcentral remiss till specialistläkare. Specialistläkaren informerade om att det var fem månaders väntetid. Patienten ifrågasatte att varken vårdcentralen eller specialistmottagningen ville hjälpa honom att få en snabbare tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05547** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande anpassning och tillgänglighet vid vård En patient upplevde att en vårdcentral inte tog tillräcklig hänsyn till hens funktionsnedsättningar och behov av anpassning. Hen uppgav även att remisser var bristfälliga och att vårdkontakter avslutades eller hänvisades vidare utan tillräckliga anpassningar. Patienten upplevde att hen diskriminerades utifrån sina funktionsnedsättningar. Åtgärd: Efter initial kontakt har patienten inte återkommit. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05612** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ingen tid erbjöds på vårdcentralen trots hudbesvär En patient hade hudbesvär i ansiktet som var besvärande och förvärrades. Då patienten kontaktade vårdcentralen och ville ha en tid samma dag gavs råd om att köpa allergitabletter och skicka en bild på huden. Ingen besökstid erbjöds. Patienten anser att man borde erbjudas en tid samma dag som kontakt tas med vården. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05613** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nervskada i samband med blodprovstagning Patienten genomgick blodprovstagning vid en vårdcentral. En bestående nervskada uppstod i samband med denna provtagning. Patienten reagerade på att vårdcentralen inte erbjudit uppföljande vård och undersökningar. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05642** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	En mans medicin avslutades utan att han fick kontakt och kunde förnya receptet En man som tidigare kunnat förlänga sitt recept via 1177 fick veta att det inte längre var möjligt utan personlig kontakt med vårdgivaren. Dock gick det inte att komma fram per telefon varför receptet hann gå ut innan det kunde förnyas. Mannen stod utan medicin och utan förklaring till detta. Han undrade också om det var lämpligt eller farligt att avsluta läkemedlet så abrupt som det blev. 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** **V2608-05664** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i delaktighet och bemötande av äldre patienten samt journalanteckning vid vårdcentral En äldre patient var kallad till sin vårdcentral för uppföljning efter ett sjukhusbesök. Patienten som var andfådd vid besöket på vårdcentralen fick en inhalation vid besöket med god effekt. Läkaren upplevdes som stressad vid besöket och ville ändra i patientens medicinering utan patientens delaktighet. Patienten som har hörselnedsättning hörde inte vad läkaren sa, sjuksköterskan fick upprepa detta för patienten. Besöket upplevdes som stressat och att personalen var underbemannad. Patienten beskrev även att fel uppgifter skrevs i journalen. Enligt patienten behövs mer personal och bättre villkor för personalen på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05693** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Uppstod skada efter provtagning En kvinna lämnade blodprover vid en mottagning. Efter provtagningen uppstod omfattande smärta, stelhet och obehag i armen, vilket under flera månader skapade stora besvär för henne att använda armen i vardagen. Besvären förbättrades därefter, men kvinnan är fortfarande inte återställd. Kvinnan vill veta vad som hänt och om provtagningen orsakat någon typ av nerv- eller vävnadsskada, samt undrar kring ersättning för det inträffade. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2608-05702** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Nekad receptförnyelse och hänvisning till annan vårdgivare En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få ett recept på hormonbehandling förnyat. Vårdcentralen hänvisade kvinnan till en gynekolog. Hon ifrågasatte varför ett besök hos en annan vårdgivare behövdes eftersom en läkare tidigare hade skrivit ut läkemedlet och hon uppfattade att läkare på vårdcentralen kunde förnya receptet. Kvinnan upplevde att hänvisningen var generell och inte grundades på en individuell bedömning. När hon återkom med frågor avslutade vårdcentralen ärendet utan ytterligare förklaring. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05716** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i bedömning och dokumentation av barns vårdbehov Ett barn remitterades till barn- och ungdomspsykiatrin men vårdbegäran avvisades och vidare utredning bedömdes inte vara aktuell. Närstående uppgav att viktig information om barnets beteende, riskbedömning och andra uppgifter saknades i journalen. De önskar veta hur barnets behov bedömdes, vem som ansvarar för den fortsatta vården och hur barnet kan få en ny medicinsk bedömning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter initial kontakt har ingen återkoppling inkommit från ombudet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05717** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Äldre får inte uppföljande vård på vårdcentralen En äldre kvinna åkte in till sjukhusets akutmottagning med ambulans vid flera tillfällen. Vid varje tillfälle skrevs remiss till vårdcentralen men kvinnan fick inte någon kallelse. Enligt nära anhörig borde kvinnan utredas vidare utifrån de besvär hon hade och med anledning av de skickade remisserna. Enligt den anhörige borde vården ta hand om de äldre, se till att de får den vård de har rätt till och inte utnyttja deras funktionsnedsättningar, där vården menar att patienten själv ska höra av sig till vårdcentralen, vilket kan vara svårt om man inte förstår detta. Åtgärd: Ombudet har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05741** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fel diagnos och behandling gavs vid vårdcentral En patient fick en felaktig diagnos vid en vårdcentral. Behandling gavs med antibiotika men patienten hade fortsatt feber. Efter kontakt med 1177 uppmanades patienten att fortsätta med antibiotikan. Vid en akutmottagning konstaterades att det rörde sig om en virusinfektion som lätt hade kunnat behandlas vid vårdcentralen om läkaren där hade lyssnat på patienten och uppmärksammat symtomen. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05761** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos	Uteblivet besked om provsvar på vårdcentral En patient besökte en vårdcentral på grund av infektionssymtom och lämnade prover. Vårdcentralen uppgav att patienten skulle få besked om provsvaret en vecka senare, men någon återkoppling skedde inte. En närstående kontaktade därför vårdcentralen och fick då veta att provet visade en infektion som behövde behandlas. Den närstående var frustrerad över den uteblivna återkopplingen eftersom liknande händelser hade inträffat tidigare på vårdcentralen. 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** **V2608-05764** Administrativ hantering Brister i hantering	Krav vid beställning av hygienartiklar En patient behövde en förnyad förskrivning av hygienartiklar och fick via hemsjukvården information om nya krav för beställning. En närstående uppfattade att de själva behövde ta fram uppgifter som krävdes för att vården skulle kunna bedöma om kraven var uppfyllda och ifrågasatte denna hantering. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05772** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ifrågasatt vårdbehov på vårdcentral En patient kontaktade en vårdcentral och upplevde att personen som svarade saknade kunskap och ifrågasatte patientens behov av vård. Patienten upplevde även att kunskapen om obesitas som sjukdom var bristfällig. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05773** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande hjälp och behandling på grund av språkförbistring En kvinna kontaktade en vårdgivare på grund av allergiska besvär. Hon uppmanades att ringa mottagningen men förklarade att hon hade svårt att kommunicera per telefon på grund av språkförbistring. Kvinnan uppger att hon då fick besked om att vårdgivaren inte kunde hjälpa henne. Hon ifrågasätter att hon inte fick hjälp på grund av sina begränsade kunskaper i svenska. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05804** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nedlåtande och diskriminerande bemötande vid bedömning av besvär En kvinna besökte en vårdcentral för att få besvär kopplade till stor byst bedömda och för att diskutera möjlig behandling. Hon hade smärta och sår som påverkade vardagen negativt. Läkaren bedömde att problemen var av psykisk karaktär och uttryckte att kvinnan inte uppskattade sin kropp samt att smärtan och besvären ingick i att vara kvinna. Kvinnan upplevde läkaren som nedlåtande och avvisande och blev ledsen över bemötandet, särskilt eftersom besvären var jobbiga för henne att prata om. Hon önskade att läkaren hade hållit sina personliga åsikter åtskilda från sin yrkesroll. 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** **V2608-05832** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande av barn och förälder vid provtagning Ett barn besökte vården för blodprovstagning. Enligt föräldern var personalen otrevliga och började skrika varvid barnet blev ledsen. Föräldern önskade få ett trevligt bemötande. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05836** Tillgänglighet Väntetider i vården	Patient upplevde att det tog tid innan chatt besvarades av vårdcentral En patient beskrev att kontakt togs med vårdcentralen på morgonen via chatt men att svar kom först på eftermiddagen. Patienten upplevde vid besök på vårdcentralen att personalen inte såg ut att ha så mycket att göra. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05880** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Nytt läkarbesök krävs då läkaren glömde förnya recept En patient kontaktade vårdcentralen per telefon då läkaren vid ett besök, några veckor tidigare, glömt att förnya ett recept., enligt ombudet. Patienten fick då information om att ett nytt läkarbesök måste bokas vilket patienten tyckte var oacceptabelt då det var ett misstag från vårdcentralens sida och att patienten inte skulle behöva betala för ett nytt besök. Patienten menade att receptionen borde kunna kontakta läkaren för bedömning om receptet skulle gå att förnya utan ett nytt besök. Detta skulle spara tid för både patienten och vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05881** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sökte vård på en vårdcentral - blev hänvisad till sin listade vårdcentral En person sökte vård på en vårdcentral för ett fysiskt tillstånd som enligt två andra vårdinstanser bedömt behövde utredas med en fysisk undersökning. Vårdcentralen var inte den där personen var listad och enligt personen hänvisades hen av den anledningen att söka vård på sin ordinarie vårdcentral och erbjöds inte någon medicinsk bedömning. Vårdpersonalen som personen pratade med i telefon frågade inte om personens tillstånd och gjorde således inte någon bedömning om det var ett akut tillstånd eller inte. Personen önskade svar på om det var korrekt enligt Region Stockholms regler att neka vård av det skälet. Åtgärd: Förvaltningen gjorde upprepade försök att kontakta patienten och lämnade information om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt information om regelverket som vårdcentralerna ska följa. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05913** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i bedömning och behandling av barns sårskada Ett litet barn hade ett djupt sår i huvudet. Vid besök på vårdcentralen bedömde läkaren att såret skulle limmas men då det inte fanns lim beslutade läkare om att tejpa såret. Vid nästa besök på vårdcentralen gavs råd för fortsatt vård av såret. Föräldern upplevde att de råd och omläggning som givits gör att såret går upp och förhindras att läka. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-05959** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Brister i uppföljning av provsvar och förnyelse av recept En patient hade tagit blodprover och skulle bli uppringd av sin läkare men läkaren ringde inte. Patienten ringde till vårdcentralen som hänvisade till 1177. I 1177 gjordes hänvisning till Alltid öppet. Enligt patienten är det hopplöst att få förnyat recept. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-05970** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Uteblivet svar efter kontakt med vårdcentral En man kontaktade sin vårdcentral och beskrev sina besvär. Efter knappt två veckor fick patienten fortfarande inget svar eller någon hjälp och ställer sig frågande till varför vårdcentralen inte återkom. Åtgärd: Efter initial kontakt har patienten meddelat att ärendet kan avslutas då vårdgivaren återkopplat till honom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2609-05985** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i delaktighet, bedömning och journalanteckning vid digital vårdkontakt En patient sökte vård för problem med huden i ansiktet och blev tilldelad en digital vårdkontakt. Patienten upplevde att läkaren inte gav tid för patienten att ordentligt beskriva de upplevda problemen och de redan provade behandlingarna. Känsla fanns att läkaren hade bråttom och inte lät patienten prata färdigt. Patienten beskrev att journalanteckningen inte beskrev vad som faktiskt hände vid samtalet och att läkaren skrev att patienten inte kunde ta till sig den information som gavs. Patienten framför att personer med hudbesvär bör få möjlighet att bli fysiskt undersökta för en bättre bedömning samt att patienten ska känna sig lyssnade på och delaktiga i sin vård, samt att journalanteckningar ska vara noggranna och objektiva. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06009** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	En cancersjuk person kom inte i kontakt med vårdcentralen trots försök i olika kanaler En cancersjuk person fick bröstsmärtor och försökte kontakta vårdcentralen. Personen svarade på vissa frågor via en chatt, men fick ingen återkoppling. Hen försökte då kontakta dem via telefon, men fick höra att det inte fanns några lediga tider. Då gick hen fysiskt till vårdcentralen och fick höra att sjuksköterskorna var på lunch, men att hen skulle vänta. När hen väntat i två timmar fick hen höra att de inte hade tid för en undersökning. En anhörig till personen ansåg det vara oacceptabelt att en cancersjuk person inte kan få kontakt med en sjuksköterska trots att hen sökt kontakt via flera olika kanaler. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06012** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Förändrad dosering av smärtstillande läkemedel En man med flera sjukdomar fick dosen av sitt smärtstillande läkemedel sänkt av en läkare på vårdcentralen, trots att smärtmottagningen och en annan läkare på vårdcentralen rekommenderade en annan dosering. Mannen uppgav att den sänkta dosen medförde ökad smärta, minskade hans möjlighet till fysisk aktivitet, påverkade blodtrycket negativt och förvärrade hans övriga sjukdomar. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Patienten har också fått sina synpunkter besvarade av vården. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06035** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter att det inte går att boka tid till vårdcentral digitalt En man uppger att det inte är möjligt att boka tid digitalt på en vårdcentral. Han menar att det innebär en otillgänglighet för döva personer. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2609-06040** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Bestrider faktura för uteblivet besök En patient hade en bokad tid till sin vårdcentral men blev kontaktad av vårdcentralen och fick en tid några veckor innan den bokade tiden. Den första tiden blev enligt patienten avbokad i samband med telefonkontakten där den nya tiden bokades samt att patienten vid det gjorda besöket åter informerade personalen att den senare tiden skulle vara avbokad. Patienten fick trots detta en faktura för uteblivet besök och vill nu att denna faktura makuleras. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06042** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen ledig läkartid finns för bokning på vårdcentral En patient beskrev att vårdcentralen inte kunde erbjuda någon läkartid. Inga lediga tider fanns ett antal veckor framåt och därefter fanns inget schema inlagt för bokning. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2609-06053** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få förnyat recept för barn Ett barn hade fått ett visst läkemedel utskrivet för reglering av tarmfunktionen. Då en förälder vände sig till vårdcentralen för receptförnyelse hänvisades föräldern till den barn- och ungdomsmedicinska mottagning där läkemedlet tidigare var utskrivet. Den mottagningen hänvisade föräldern åter till vårdcentralen. Föräldern undrar vilken vårdgivare som ansvarar för att bedöma och förnya barnets recept. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06058** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad läkartid och bristande bemötande i telefon En kvinna ringde till en vårdcentral för att boka en läkartid och berättade om sina besvär. Hon fick besked om att det inte fanns någon ledig läkartid, att väntetiderna var långa och att hon kunde ringa tillbaka nästa vardag. Kvinnan ifrågasatte detta och uppgav att sjuksköterskan då höjde rösten. Kvinnan var kritisk till att hon inte fick någon läkartid och till det bristande bemötandet i telefonkontakten med sjuksköterskan. Det visade sig sedan när hon sökte vård vid en närakut att kvinnan hade en infektion som behövde behandlas med antibiotika. 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** **V2609-06063** Kommunikation Information	Otydlig information om tester En man remitterades till rehabilitering för tester. Vid besöket fick han information om att testerna var frivilliga och avstod därför från dem. Senare fick han besked från läkaren att sjukskrivningen inte förlängdes eftersom läkaren uppfattade att han inte medverkat till rehabiliteringspersonalens bedömning. Patienten anser att det behöver vara tydligt när en undersökning eller rehabiliteringsinsats är en förutsättning för fortsatt vård eller sjukskrivning. 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** **V2609-06094** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasatt bedömning av handbesvär En person sökte vård på en vårdcentral på grund av svullnad och besvär i en hand. Läkaren bedömde att det rörde sig om överansträngning och skickade remiss till fysioterapeut. Personen ifrågasatte bedömningen och ansåg att besvären borde ha utretts vidare. Personen önskade även att funktionsproblemen skulle dokumenteras i journalen. 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** **V2609-06102** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå specialistmottagning på kort telefontid En patient ansåg att en specialistmottagning hade bristande telefontillgänglighet. Telefontiden var två timmar men på grund av att det var många som ringde så stängde kön innan de två timmarna passerat. Det fanns heller ingen möjlighet att kontakta mottagningen på annat sätt enligt patienten. Patienten menar att mottagningen borde se till att ha andra kontaktvägar för de som redan är patienter eller öka kapaciteten vid telefontiden. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2609-06111** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på återkoppling från vårdcentralen En patient hade besvär bland annat från ryggen och kontaktade därför sin vårdcentral för några veckor sedan men hade inte fått något svar från vårdcentralen. Patienten framför att vårdcentralen borde se över sina rutiner så att patienter får svar och rätt hjälp inom rimlig tid, särskilt när det gäller symtom som kan behöva medicinsk bedömning. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06153** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Ny läkartid fick bokas för väntande patient En patient hade en bokad tid till en läkare på vårdcentralen för uppföljning av ett blodprov. Efter att ha väntat en stund efter passerad besökstid tog patienten kontakt med receptionen. Läkaren lät hälsa att patienten fick boka en ny besökstid. Patienten förstår att det kan inträffa oväntade händelser men att personalen borde ha meddelat detta tidigare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06154** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos av magbesvär En patient sökte under många år upprepade gånger till en vårdcentral för smärta i övre delen av buken. Besvären bedömdes enligt patienten som bland annat magkatarr utan att tillräcklig utredning genomfördes. Flera år senare sökte patienten till en akutmottagning på grund av kraftig buksmärta. Ultraljudsundersökning visade då en kroniskt inflammerad gallblåsa och patienten behövde operera bort gallblåsan. Patienten är missnöjd med att orsaken till besvären inte utreddes och upptäcktes tidigare och vill att patienter med liknande symtom undersöks tidigare med ultraljud. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2609-06184** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande av läkare En patient beskrev vid ett läkarbesök på vårdcentralen, att patientens diagnos gjorde att det fanns vissa svårigheter för patienten. Läkaren gav ett svar, ungefär att man förväntar sig att vuxna kan fungera normalt. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06207** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter cancerbehandling men lång och svår väntan på fortsatt vård på vårdcentral En äldre patient hade behandlats för cancer och fick en besvärande komplikation av behandlingen. Akutsjukhuset skickade en remiss till en vårdcentral för fortsatt vård. Patienten kontaktade vårdcentralen efter flera veckor då ingen återkoppling skedde. Patienten mår inte bra av de besvär som detta har lett till. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06240** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Upplevde brister i medicinsk bedömning och bemötande av läkare vid vårdcentral En patient upplevde att besöket hos läkaren på vårdcentralen inte var professionellt, varken undersökningen, bemötandet eller den medicinska bedömningen. Patienten kände sig inte tagen på allvar och var mycket missnöjd med besöket. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2609-06241** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning av gravid samt hantering av tidsbokning En gravid kvinna upplevde brister på barnmorskemottagningen. Det var brister i tidsplanering och bokningar då tider avbokades och ändrades av personalen. Kvinnan fick stå på sig för att vissa kontroller skulle göras, när kontrollerna till slut utfördes framkom att en viss läkemedelsbehandling behövde ges under graviditeten. Utebliven behandling hade kunnat påverka både mor och barn. Kvinnan beskrev att förtroendet för mottagningen är påverkat. Hon önskar att mottagningen ser över sina rutiner, bemötande, bokningssystem och medicinska uppföljning. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06284** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Digital kommunikation med vårdcentral avbröts utan att patienten fått besked om läkarkontakt På grund av upplevda symtom från hjärtat sökte kvinna digital kontakt med sin vårdcentral. Patienten önskade få kontakt med sin läkare. Patienten uppgav att hon först fick vänta i över en halvtimme på att få svar och att sjuksköterskan därefter slutade svara mitt i samtalet. Patienten uppgav att hennes två dagar senare ärende stod som pågående men att hon ännu inte visste om hon skulle få kontakt med sin läkare. Enligt patienten hade samma sak hänt vid en tidigare kontakt. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06326** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Lång väntan på svar på taget prov samt svårt att nå vårdcentralen En patient var på en vårdcentral där ett vävnadsprov togs. Patienten hade fortfarande inte fått svar trots att svarstiden som förmedlades hade passerats. När patienten kontaktade sin vårdcentral via en chatt gavs ett otrevligt svar. Enligt patienten är det oseriöst att det inte går att ringa till vårdcentralen, då man enbart får till svar att det inte finns några tider. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06397** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i information gällande provtagningsrutiner Ett barn hade blivit undersökt av en specialistläkare som hänvisade till vårdcentralen för provtagning. Enligt medföljande förälder gavs felaktig information från receptionen vid vårdcentralen som hänvisade dem att sitta ner och vänta. Efter väntetiden fick de veta att tidsbokning krävdes inför provtagning, att inga lediga tider fanns samt att specialistmottagningen hade givit fel information. Barnet och föräldern blev hänvisade vidare. Föräldern menar att det är oroande att en vårdcentral som ska hjälpa patienter istället skapar stress och obehag för barn och förälder. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06472** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Blev utan vid behovsläkemedel inför ny bedömning En person fick, på grund av ägarbyte på en vårdcentral, besked om att läkemedelsbehandling vid behov skulle bedömas på nytt innan recept kunde förnyas. Personen blev därför utan medicin under väntetiden. Efter ny kontakt skrev vårdcentralen ut en lägre dos än tidigare, med ordination enligt behandlingsschema, men personen uppgav att hen inte hade fått ta del av någon behandlingsinstruktion. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren som åtgärdat det som varit felaktigt. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2609-06558** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på återkoppling då sökt vårdcentralen En patient upplevde att vårdcentralen vid flera tillfällen inte ringde upp alls trots att utlovad återkoppling skulle ske så fort som möjligt. Vid digital kontakt via app utlovades återkoppling nästkommande dag men då skedde återkopplingen efter flera dagar. Patienten har upplevt en försämring gällande detta och känner sig inte längre trygg som patient. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06592** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i bemötande och svårt att få kontakt med läkare En patient försökte nå läkare på vårdcentralen per telefon men fick ingen återkoppling. Patienten kontaktade då vårdcentralen digitalt men menade att det var svårt att kortfattat kommunicera på detta sätt. Läkaren svarade enbart med journaltext i chatten. Enligt patienten var läkaren nedlåtande, avbokade ett besök och vägrade att prata med patienten. Patienten framför att det är ett måste att läkaren pratar med patienterna. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06610** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekat återbesök för hörselkontroll En förälder uppgav att ett spädbarn nekats återbesök för hörselkontroll efter en öroninflammation. Läkaren uppgav att hörselkontroll endast gjordes om trumhinnan spruckit men missade att det ändå skulle bokats in eftersom öroninflammationen varit dubbelsidig. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06630** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i delaktighet och behandling vid vårdcentral En patient upplevde problem i sin kontakt med vårdcentralen. Patienten kände sig ifrågasatt, felaktigt behandlad samt fick inte utlovade intyg och remisser skickades inte vidare. Patienten ville få hjälp att hantera sina besvär och problem för att få ett liv med livskvalitet. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2609-06686** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i vårdcentralens kontinuitet, dokumentation och bemötande En patient har synpunkter på vårdcentralens brister i kontinuitet, felaktig medicinsk dokumentation i journalen och brister i bemötande. Patienten menar att vårdcentralen har del i den uppkomna situationen som drabbat patienten. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.