Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-29

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-29

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1902-01196** Vård och behandling Behandling	Sårskada på pojkes underben syddes inte utan limmades bara En liten pojke hade en sårskada. På närakutmottagnigen valde man att limma skadan istället för att sy ihop den. Efter några dagar togs pojken till vårdcentralen för omläggning. Läkaren där tyckte att det var konstigt att man inte hade sytt ihop sårskadan med stygn. För nu var det försent och pojken kommer att få ett stort ärr där inte sårkanterna gått ihop. Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschefen som förklarade att det finns flera olika metoder att välja mellan vid sårskador hos barn - man kan limma, tejpa och sy. Eftersom barn ofta är rädda för att sy ihop sår då det krävs lokalinjektioner med bedövningsmedel, resulterar detta ofta i att man får ge någon form av smärtlindrande, framför allt lustgas. Under senare år har limning blivit ett vanligt alternativ som metod och som både patienter och personal är mycket nöjda med generellt enligt biträdande verksamhetschefen. Trots erfarenhet och god teknik förekommer komplikationer eller som i pojkens fall att såret inte håller ihop. Att limma en skada som är en och en halv centimeter lång är oftast korrekt förutsatt att man inte har en särskilt utsatt lokalisation med extra stor belastning på såret, till exempel i anslutning till en led som böjs och sträcks hela tiden. Avslutningsvis beklagade biträdande verksamhetschefen att pojken drabbats av en komplikation och de olägenheter detta förde med sig. Fadern tog del av yttrandet tyckte inte att var barnets rädsla som ska styra vilken metod eller behandling som ges och att det saknades samråd med honom som förälder om beslutet att använda limning. Dock var han mycket nöjd med läkarens och övriga personalens bemötande och professionalitet. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00975** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Ingen ordentlig utredning eller behandling för arm- och handskada efter fall En man föll olyckligt och skadade sig för tre år sedan. Han opererades på flera ställen men inte på skadade ställen i armen eller handen. Mannen har hela tiden haft kvarstående besvär med smärta och domningar. När han sökte hjälp på nytt fick han en diagnos som förklarade hans besvär. Mannen tycker att man borde ha tagit hans problem på allvar långt tidigare. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att mannen sökt vård för några år sedan på grund av yrsel och fick efter det andra besöket en remiss till en specialistmottagning för öron-, näsa-, halssjukdomar. Några månader senare sökte han vård på nytt på grund av smärta i vänster axel efter att han hade halkat utomhus i snöoväder. Mannen remitterades då till röntgenundersökning och sjukgymnastik. Verksamhetschefen poängterade att mannen fått hjälp samma dag som han har sökt vård, så att man inte tagit hans problem på allvar stämmer inte. Verksamhetschefen ansåg att mannen fått mycket bra vård på vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00983** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i bedömning vid närakutmottagning En man fick domningar i kroppen som tilltog. Efter telefonsamtal med 1177 tillkallades ambulans. Efter bedömning blev mannen hänvisad till närakutmottagningen. Efter väntetid gjordes en läkarbedömning och prover togs som var utan anmärkning. Hänvisning gjordes till vårdcentralen. Efter besök på vårdcentralen där undersökning och bedömning gjordes sökte mannen vård i annat land. Där fick han sjukhusvård och fick behandling. Misstanke fanns om neurologisk sjukdom. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på närakutmottagningen. Han beklagar patientens upplevelse och känsla av otrygghet i samband med besöket. En beskrivning görs av närakutmottagningarnas uppdrag att behandla och utreda sjukdomstillstånd som inte kan vänta men att de inte har möjlighet och resurser att utreda sjukdomstillstånd som inte är akuta. Läkaren gjorde undersökningar av patienten som även innefattade undersökning av nervsystemet. Bedömning gjordes att det inte var något som behövde utredas akut och därför gjordes hänvisning till vårdcentral vid fortsatta besvär. Läkaren menar att med hänsyn till de i skrivelsen beskrivna förändringar som magnetröntgen, som gjorts utomlands, har visat så bör patienten boka tid på vårdcentral för eventuell vidareremittering till specialist. Ombudet har tagit del av yttrandet och accepterar svaret. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00989** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i läkarbedömning på vårdcentral En man med symtom med domningar i kroppen som tilltog sökte närakutmottagning där undersökning gjordes och prover togs som inte var avvikande. Mannen hänvisades till vårdcentralen där fortsatta undersökningar gjordes. Läkaren bedömde att mannen mådde bra och ansåg inte att magnetröntgen behövdes som mannen önskade. Mannen sökte vård i utlandet där han fick sjukhusvård och behandling. Misstanke fanns om neurologisk sjukdom. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på vårdcentralen. Hon beklagar att patienten inte är nöjd med omhändertagandet på vårdcentralen. En genomgång av patientens journal från besöket visar att läkaren gjorde en noggrann undersökning även av nervsystemets funktion där inget avvikande hittades. En undersökning påbörjades med beställning av provtagning och remiss för röntgen. Vid den typ av symtom som patienten beskrev så behöver en utredning oftast göras i flera steg med flera besök. Det hade kunnat bli aktuellt med en magnetröntgen om den första delen av utredning inte hade givit en förklaring på patientens besvär. Ombudet har tagit del av yttrandet och framför att patienten har bytt vårdcentral för att få fortsatt vård. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01184** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos	Svårigheter att hitta rätt diagnos och korrekt behandling En äldre kvinna är patient på en vårdcentral sedan lång tid. Hennes besvär med smärta och rörelsesvårigheter har utretts, men någon orsak ´hittades inte och hon är besviken över det. Hon har också synpunkter på hanteringen av läkemedel. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att det varit så svårt att hitta orsaker till kvinnans besvär. Ett flertal undersökningar med blodprover, magnetkamera och ortopedbedömning har genomförts, men ingen diagnos har kunnat ställas. Vad gäller medicineringen är det specialistläkare som skrivit ut vissa preparat, husläkaren ansvarar för övriga läkemedel. Husläkaren försöker få en samordning att fungera för att läkemedlen inte ska motarbeta varandra. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01403** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i undersökning och tillgänglighet Anmälaren hade plågats av smärtor i kroppen en längre tid. Han hade kontakt med primärvården som genomförde undersökningar men ingen diagnos kunde fastställas. Senare kunde akutsjukhus ställa allvarlig diagnos rörande njurarna. Undersökningar vidtogs från sjukhusets sida. Han träffade även sin läkare vid vårdcentralen som erbjöd honom sin hjälp. Men när han försökte komma i kontakt med denne läkare vägrade personal vid vårdcentralen att låta honom komma i kontakt med läkaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det uppstod missförstånd mellan patienten och sjuksköterskan, att sjuksköterskan uppfattade att patienten var i behov av akut vård och därför hänvisade honom till akutmottagning vid akutsjukhus. Enligt yttrandet var berörd läkare även i kontakt med patienten och läkaren hade inte fått någon information om vidtagna undersökningar hos annan vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01417** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bedömning och undersökning av hjärtsjuk En kvinna undrar om en vårdcentral hade kunnat förhindra att hennes sambo fick hjärtstopp och dog. Mannen hade hjärtproblem och gick både hos specialist och på vårdcentralen. Han hade besökt vårdcentralen ett par gånger kort innan han dog. Två dagar innan hjärtstoppet hade han ringt vårdcentralen och talat med en sjuksköterska och bett om receptförnyelse på en hjärtmedicin. Kvinnan undrar om inte sjuksköterskan, när hon hörde hur dåligt han mådde, skulle ha bokat in honom på ett läkarbesök för undersökning eller hänvisat till annan vårdinrättning. Hon menar också att vårdcentralen borde ha reagerat på akuta och täta önskemål om receptförnyelse på hjärtmedicinen. Kvinnan önskar även journalkopior rörande sambon. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från medicinskt ansvarig läkare. Han hade tagit del av relevanta delar av journalen men inte personligen träffat patienten. Personalen som fört journalanteckningar under den relevanta tidsperioden arbetade inte längre kvar. Läkaren beskrev hur patientens besvär bedömts och behandlats samt när recept på kärlkrampsmedicin skrivits. Han menade att bedömningen som gjorts vid ett läkarbesök var korrekt, men höll med om att patienten begärt anmärkningsvärt många recept på kärlkrampsmedicin under kort tid. Vid all förskrivning ska det göras en bedömning vad gäller dosering, intervall och syfte med medicineringen, huruvida man diskuterat med patienten angående förskrivningarna kunde han inte uttala sig om. Med anledning av skrivelsen till patientnämnden skulle läkaren påminna personalen på vårdcentralen om vikten av dokumentation vid receptbegäran. Angående synpunkten att sjuksköterskan borde ha misstänkt hjärtbesvär när mannen ringde förklarade han att sköterskorna gör en bedömning av patientens besvär utifrån ett standardiserat rådgivningsstöd, i detta fall verkar det inte ha väckts någon misstanke om annan orsak än magbesvär. Läkaren beklagade den närståendes sorg och hade förståelse för hennes funderingar. Han menade att det så här i efterhand förstås skulle ha varit bäst om patienten hade sökt vård eller blivit hänvisad akut för sina besvär. Sambon har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med detta. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01596** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i återkoppling av provsvar En kvinna kallades för första gången till cellprovtagning. Hon fick inget provsvar och när hon efterfrågade det blev hon kallad till nytt prov. Nu blev hon orolig och efterfrågade svar igen. Hon blev kallad till ytterligare en provtagning som visade på cellförändringar. Hon är mycket besviken över den bristande återkopplingen och att hon själv tvingats efterfråga ett så angeläget svar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på mottagningen. Hon förklarar att barnmorskemottagningen tar cellprov på uppdrag av Regionalt cancercentrum som skickar ut remiss till patienten. Även provsvaret skickas direkt hem till patienten och inte till mottagningen. Vid behov av omprov skickas även det direkt till patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01658** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig rekommendation som ändrades i journalen i efterhand En kvinna fick under sin graviditet rekommendation från husläkaren att inte ta några järntabletter i förebyggande syfte. Det visade sig senare att hon hade järnbrist och hade behövt ta järntabletterna. När kvinnan i efterhand gick in i sin journal på nätet kunde hon läsa att läkaren hade rekommenderat kvinnan att ta järntabletter i förebyggande syfte. Kvinnan misstänker att journaluppgiften ändrats i efterhand efter att hon hade kontaktat verksamhetschefen och talat om läkarens felaktiga rekommendation. Hon vill nu få skriftliga logguppgifter om vem som gått in i hennes journal. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som hade gått igenom journalanteckningarna och inte kunde se att det tillkommit journaluppgifter i efterhand. Anteckning hade skrivits och signerats av vederbörande läkare innan samtalet kvinnan haft med verksamhetschefen. Om några anteckningar skulle ha tillkommit i efterhand skulle datasystemet ha signalerat om detta. Verksamhetschefen bifogade också fullständiga loggutdrag enligt kvinnans önskemål, från det året då hon varit patient på mottagningen. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01787** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Skadades i lårmuskeln efter injektion med blodförtunnande läkemedel En kvinna skulle efter en operation få blodförtunnande injektioner på en vårdcentral. Den sjuksköterska kvinnan fick injektionerna av skadade henne i lårmuskeln och orsakade inflammation i nerverna runt injektionsstället. Sjuksköterskan hade tryckt in sprutan och läkemedlet alldeles för snabbt, fick sjuksköterskan erfara av läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschefen som beklagade det inträffade. Vidare upplyste han om att distriktssköterskan var en vikarie som inte längre arbetade inom verksamheten eller hade fler uppbokade pass på vårdcentralen. Kvinnan planerades in för ett uppföljande läkarbesök för bedömning av skadan. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01788** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Omlistad utan vetskap En man som uppsökte en vårdcentral under en helg blev i samband med besöket omlistad på denna vårdcentral utan att han förstod eller gett sitt tillstånd till det. Detta innebar att han förlorade sin listning vid sin vårdcentral där han har inbokade tider och att han inte har tillgång till sin vårdcentrals tjänster på 1177. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen för vårdcentralen. Hon bifogade till sitt svar en kopia på den listningsblankett som patienten skrivit under vid besöket. Chefen förklarade att mottagningen har generösa öppettider och att flera patienter besöker den på jourtid för akuta besvär. Personalen erbjuder alltid de patienter som vill lista sig på vårdcentralen att göra det, det är inget krav om patienter söker för akuta besvär. Patienten väljer själv och får lämna en listningsblankett efter besöket. Chefen menade att det i detta fall kunde handla om ett missförstånd då patienten var engelsktalande, patienten kan ha missuppfattat att han valde en annan mottagning än den han hade. Hon beklagade att han drabbats av problem efter besöket på mottagningen. Genom patientnämndens förvaltning kunde patienten lista tillbaka sig på sin ursprungliga vårdcentral. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-02093** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad röntgenundersökning trots behov av operation En äldre kvinna önskade upprepade gånger röntgenundersökning av en vårdcentral eftersom hon led av smärtor i höften. Hon nekades dock detta och fick istället starka mediciner under ett års tid. Det visade sig sedan, genom att hon skrivit egenremiss till en ortopedmottagning som skickade henne för röntgenundersökning, att hon behövde opereras tämligen omedelbart vid akutsjukhus. Kvinnan menar att hon felbehandlats av vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell klinik. Denne beskriver att röntgenundersökning har genomförts vilken påvisade lätt artros och att behandling därefter har satts in utifrån vad som framkom på röntgen samt andra kliniska fynd. Patienten har vid upprepade tillfällen fått behandling samt remiss till fysioterapeut för olika smärttillstånd. Verksamhetschefen beskriver att tillståndet som kvinnan led av så långt det går behandlas med sjukgymnastik och att det därmed inte är röntgenbilden som avgör när operation sätts in utan andra faktorer. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med ett genmäle där hon fortsatt ifrågasätter varför ingen röntgen beställdes eller varför inte operation diskuterades vid ett tidigare tillfälle. Detta bifogas avslutsskrivelse och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02379** Ekonomi Patientavgifter	Frågor om verksamheten Patienten har frågor om verksamheten vid vårdcentral, bland annat patientavgift. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att regelverket kring waranprovtagning har ändrats. Tidigare kunde vårdcentralen ta ut en avgift för waranprovtagning och ordination av blodförtunnande läkemedel utan ett fysiskt läkarbesök på vårdcentralen. Nu får vårdcentralen inte ta ut en avgift enbart för provtagning och läkemedelsordination. Vårdcentralen har även haft erfarenhet av en del avvikelser med ordinationsbrev som inte kommit fram och att den som ordinerar inte fått information om omständigheter hos patienten som påverkar behandlingen. Vårdcentralen har därför startat en waranmottagning där man i samband med sin provtagning har ett fysiskt besök hos ordinerande läkare, detta ska göra hanteringen säkrare och minska risken för felbehandling på grund av brister i informationsöverföring. Enligt yttrandet är det fortfarande upp till varje vårdcentral att organisera rutinerna kring waranprovtagning och ordination varför det nu kan skilja i avgifter mellan olika vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02397** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Cancerdiagnos missades samt illa behandlad En kvinna sökte vård på en vårdcentral för svåra problem med magen, trötthet och viktminskning under en period på två år. Det gjordes inga utförliga undersökningar och hon fick höra att upplevelserna bottnade i psykiska besvär. Det visades sig senare att kvinnan led av tjocktarmscancer. Läkaren vid vårdcentralen ställde alltså fel diagnos, vilket var kränkande. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för undersökningar och bedömningar, att personal bedömde att man skulle hjälpa patienten att komma i kontakt med psykiatrin då man misstänkte ångest, oro och vanföreställningar, som till exempel upplevelsen av att det kom maskar ut ur munnen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02559** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Fel diagnos Patienten fick fel diagnos vid vårdcentral, läkare skulle tidigare ha remitterat patienten för vidare undersökningar. Patienten lider nu av cancersjukdom. Det fanns även administrativa brister vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig framgick att patienten led av hosta, att undersökning med röntgen påvisade förekomst av plack och vätska i vänster lunga, att patienten remitterades för vidare undersökningar och senare också till behandling vid lungklinik då man vid undersökningarna som även innefattade röntgenundersökningar observerat en tumör. Enligt yttrandet var det en typ av tumör som växer långsamt och ofta hinner bli stor innan den upptäcks. Enligt yttrandet vidtogs undersökning med röntgen inom rekommenderad tid. Personalgruppen har informerats om denna typ av tumör och förbättrat sin kunskap om den. Vårdgivaren har även uppdaterat sina rutiner utifrån detta ärende. Anmälaren var missnöjd med svaret och kommer vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-02591** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinnas symtom blir inte tagna på allvar En kvinna har flera invärtes symtom som inte husläkaren tar på allvar. Hon har genomgått några mindre utredningar, men läkaren vill inte göra några fler nu. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades att patienten inte känt sig väl omhändertagen, synpunkterna har återkopplats till den patientansvariga läkaren. Remiss är redan sänd utifrån patienten önskemål. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-02698** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inget färdtjänstintyg eller förnyat recept En kvinna uppger att hon under flera år har blivit lovad ett intyg till Försäkringskassan samt ett intyg för berättigande till färdtjänst från en vårdcentral, men att hon hittills inte fått detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon fullständig skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-02829** Vård och behandling Läkemedel	Nekad läkemedel Patienten har sedan länge blivit fri från sin tidigare missbruksproblematik. Han blev av läkare vid sjukhus ordinerad ett visst läkemedel, men detta läkemedel vägrade läkaren vid vårdcentralen att ordinera. Läkaren vid vårdcentralen hänvisade till det tidigare missbruket när han förklarade skälen till att han inte ville upprätta recept. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten under längre tid fått stora mängder smärtstillande läkemedel på grund av odefinierat smärttillstånd, vidare att dessa preparat kan leda till beroende. Berörd läkare ansåg att det fanns skäl till att minska dosen och därför remitterat patienten till smärtmottagning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03074** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i hygien Patienten ansåg att det fanns brister i städningen vid vårdcentralen, att dessa brister utgjorde en hälsofara. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att golvet i entrén är marmorerat, därför kan det se smutsigt ut trots att det städas dagligen och det faktiskt är rent. Vidare framgick av yttrandet att receptionen ser till att det finns handsprit tillgängligt och att personalen använder skyddsutrustning enligt gällande direktiv, att personalen har en plexiglasskiva mellan sig och patienterna. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03208** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Blir ej kontaktad av vårdcentralen En kvinna, väl känd för vårdcentralen, har ringt och önskat kontakt med specifik sjuksköterska för sitt hälsotillstånd. Kvinnan har lovat att bli uppringd vid två tillfällen, men ingen har ringt upp henne. Kvinnan har inte uppgett kontaktorsak varför vårdcentralen inte har kunnat göra en bedömning av vårdbehovet. Det har nu gått två veckor sedan första kontakten togs. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03561** Vård och behandling Behandling	Vårdcentral hade endast tio minuters besök för patienterna En man fick endast ett läkarbesök på tio minuter. Han var mycket missnöjd då han inte kunde få tala om sina sjukdomar och besvär. Läkaren hade sagt att regionen bestämt att de endast ska ha besök på tio minuter. Åtgärd: Ärendet avslutas utan att yttrande inhämtats sedan patienten redan har fått svar i frågan via förvaltningen vid ett tidigare tillfälle.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03596** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Hårdhänt kateterspolning ledde till skada En man som genomgått en operation på grund av prostatacancer drabbades efter hemkomsten av smärta över urinblåsan och stopp i katetern. Via 1177 skickades en sjuksköterska från en vårdgivare som utför vård i hemmet till bostaden. Sköterskan spolade katetern vilket var mycket smärtsamt. Dagen därpå hade mannen fortsatt väldigt ont och feber, specialistsjukvården som opererat rådde honom då att uppsöka akutmottagning vid akutsjukhus. Det visade sig att mannen fått vätska i buken och blodförgiftning. Vid återbesök på sjukhuset efter operationen informerades han om att sjuksköterskan spolat katetern för kraftfullt vilket orsakat skadan och infektionen. Mannen och hans närstående menar att han fått genomlida åtta dagar på akutsjukhus i onödan, med smärta, oro och kostnader för vården. Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som förklarade att dennes distriktssköterska spolat katetern för att försöka häva stoppet och gjorde detta enligt rutin och riktlinje. Patienten hade dock drabbats av komplikationer och enligt läkare som utfört operationen så spolades katetern för barskt. Vårdgivaren beklagade att patienten fått genomlida smärta, oro och sjukhusvistelse och vårdgivaren hade som åtgärd sett över sina rutiner och riktlinjer vid kateterspolning samt arbetar med att se över sina utbildningsinsatser till personalen. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2008-04343** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bemötande på vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på bemötande från sjuksköterska vid en vårdcentral. Kvinnan hade ont i kroppen och feber. Efter samtal med 1177 vårdguiden fick hon råd att testa sig för covid-19. Via vårdcentralen skulle hon få en kod att boka tid för provtagning. Vårdcentralen gav en gammal kod som inte fungerade och dagen efter ringde hon åter till vårdcentralen där en sjuksköterska sa att de inte kunde hjälpa henne. Tillslut ordnade laboratoriet en kod åt kvinna. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07185** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos, kvinna avled En kvinna sökte sin vårdcentral för andfåddhet och hosta. Kvinnan skickades hem med diagnosen lättare astma. Kvinnan avled på grund av propp i lungan. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas sorgen. Kvinnan angav som sökorsak hosta med andfåddhet vid ansträngning samt att hon ej sökt för detta tidigare. Läkaren lyssnade på hjärtat som var utan anmärkning. På grund av trånga luftvägar ordinerades astmamedicin för lättare astmabesvär. Detta hade patienten använt tidigare. Patienten talade med en läkare fem dagar senare och önskade ändra receptet vilket gjordes. Man erbjöd då ytterligare utredning. Tre dagar senare avled kvinnan i hemmet. Genomförd händelseanalys visar att man inte hade kunnat agera annorlunda då patienten inte var allmänpåverkat och hjärtat inte visade på något avvikande. Ombudet som tagit del av yttrandet anser det anmärkningsvärt att läkaren lyssnade till patientens beskrivning och inte gick djupare i sin bedömning. Som patient kan man inte veta vad som är felet. Ärendet avslutas vid förvaltningen och ombudet kommer att göra en anmälan till IVO.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-00931** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades undersökning inför ett så kallat första dag intyg Anmälaren har under det senaste året plågats av smärtor i ryggen och axlarna. Han hade kontakt med primärvården, träffade läkare och fysioterapeuter. Han fick olika diagnoser och ordinerades olika medicinska preparat. Vid ett tillfälle nekades han av personal vid receptionen ett så kallat första dag intyg, intyg den första dagen vid frånvaro från arbetsplatsen på grund av sjukdom, han nekades detta intyg utan genomförd undersökning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att vidare utredning och behandling var nödvändig eftersom patienten inte tillfrisknat. Läkaren hade upprättat remiss till undersökning med röntgen av axel. Läkaren inväntade svaret från denna undersökning och bedömde att det fanns skäl att träffa patienten i möte för att ta ställning till fortsatt sjukskrivning med rehabiliteringsinsatser. Enligt vårdcentralens rutiner ska patienten närvara vid vårdcentralen vid ställningstagande till förstadagsintyg eller sjukskrivning. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01673** Kommunikation Information	Bristande och oklar information i samband med remittering En man genomgick flera undersökningar via närakutmottagning och akutsjukhus på grund av blod i urinen. Han informerades därefter om att vårdcentralen skulle ta hand om honom enligt ett speciellt vårdförlopp. Läkaren på vårdcentralen remitterade honom dagen därpå till urologspecialist. När mannen fick se en kopia på remissen blev han mycket skärrad och rädd när det stod att det standardiserade vårdförloppet innebar misstanke om allvarlig cancersjukdom. Det hade han inte informerats om. Mannen kom slutligen därefter att betala undersökning hos specialist privat eftersom de två specialister han remitterades till hade flera månaders väntetid. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från medicinskt ansvarig läkare vid vårdcentralen. Han informerade om att en läkare på sjukhusets akutmottagning skrivit remiss till vårdcentralen med önskemål om vidare utredning enligt standardiserat vårdförlopp, SVF. Läkaren på vårdcentralen hade därför remitterat till specialist för undersökning, han fick till svar att patienten inte kunde tas emot i önskad tid och remiss skickades därför till annan mottagning. Denna gång dock inte enligt SVF, eftersom läkaren uppmärksammat att patienten inte haft synligt blod i urinen, så kallad makroskopisk hematuri, utan endast blod som setts på laboratorieprov av urinen. Den medicinskt ansvarige läkaren förklarade att det finns tydliga kriterier som patienter ska uppfylla för att det ska bli aktuellt med ett standardiserat vårdförlopp, syftet är att få en snabb utredning gällande symtom som kan tala för cancersjukdomar. När det gäller SVF för cancer i urinvägarna ska makroskopisk hematuri föreligga. Den medicinskt ansvarige läkaren beklagade att turerna runt olika remisser gjorde att patienten blev orolig för sin hälsa. Eftersom läkaren på vårdcentralen ville hjälpa patienten så fort som möjligt, när han såg att läkaren på akuten önskade utredning enligt SVF, kryssades en ruta i felaktigt på den första remissen. Patienten har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2004-02114** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Avslutad hemsjukvård skapar problem En man är besviken över att hemsjukvården avslutats för honom. Nu måste ha själv ta sig ner till vårdcentralen och till apoteket för att hämta medicin vilket han tycker är besvärligt. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att korrekt information inte nått mannen. Då han inte har sjukvårdsbehov enligt de kriterier som finns för hemsjukvård har insatsen avslutats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2006-03296** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Vårdcentralen återkommer inte En man har skickat två brev till sin vårdcentral gällande sin behandling men inte fått något svar på flera månader. Han uppger att han har psykiska funktionshinder och därför inte kommunicerar via röst- eller videosamtal. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen på vårdcentralen. Man ber inledningsvis om ursäkt för väntetiden. Ärendet har varit lågprioriterat eftersom det handlar om att kommunikationen mellan patienten och apoteket inte fungerat tillfredsställande. Med all respekt för patienten, skriver man, tillhör han heller inte någon riskgrupp för covid-19. Vidare skriver verksamhetschefen att patienten ställer snäva villkor för sina vårdkontakter. Avslutningsvis anges hur man går tillväga om man önskar få läkemedelsdosförpackningar från Apoteket AB och att patienten kommer få vidare information om detta. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2006-03297** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande och felaktigt sjukintyg En skolflicka fick ett slag i ansiktet från en okänd vuxen man. Familjen gjorde en polisanmälan och tog flickan till läkare. Läkaren bemötte flickan och modern med ett flin och verkade inte tro på flickans berättelse eller att hon skulle ha ont. Modern bad om ett intyg för att kunna vara hemma med flickan samma dag och även nästkommande dag. Detta ifrågasatte läkaren och undrade om det verkligen var flickan som ville vara hemma och inte modern som ville slippa gå till jobbet. Läkaren hade en överlägsen stil men skrev ändå intyget till slut. Vid ett annat tillfälle hade flickan en klämskada och gick med skolsköterskan till vårdcentralen. Dörren var låst och när de ringde på kom en personal ut och sa att de inte fick komma in eftersom personalen hade lunch. Flickan fick sedan åka till en annan vårdinrättning senare på kvällen och kunde opereras nästa dag. Modern anser att om personalen hade tagit emot flickan tidigare under dagen hade möjligtvis operationen kunnat ske samma dag. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamhetschefen att familjen inte var nöjd med bemötande och kommunikation som skett från dem. Inblandad personal har informerats och deltagit i samtal om båda händelserna. En genomgång av skrivelsen hade skett med vederbörande läkare. Verksamhetschefen hade också kontaktat modern där hennes utsaga bekräftades. Den ansvariga läkaren var ledsen över att flickan upplevt sig misstrodd och han hade tagit till sig kritiken. Gällande klämskadan ansåg verksamhetschefen att ett allvarligt misstag hade skett från vårdcentralens sida. Vårdcentralens ansvar är att ta emot alla akuta fall som infaller vardagar mellan klockan 08:00 och 17:00. Man har nu sett över rutinerna och vikten av att alltid ta emot akuta ärende som inkommer under dagen. Samtlig personal beklagade det inträffade. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att hon uppskattade att kvinnan hade tagit sig tid att informera henne om det som hänt och att man kunnat ta lärdom av detta. Modern tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07396** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Döv kvinna nekad tolk på närakut En döv kvinna inkom till en närakut under pågående astmaattack. Hon klargjorde i receptionen att hon var döv och att hon behövde tolk. Kvinnan uppfattade ingenting av vad personalen sa i receptionen men personen bokade ingen tolk. Inte heller hennes kollega som tillkallades. Kvinnan tog upp sin telefon för att leta upp kontaktvägen till tolkförmedlingen i syfte att hjälpa personalen. Personalen skrev då på en lapp att de skulle polisanmäla kvinnan för att hon tog upp mobiltelefonen för att filma händelseförloppet. Kvinnan fick sedan behandling av en sjuksköterska. Dock utan kommunikation. Kvinnan har tidigare fått läkemedel som hon inte tål och varit tvungen att uppsöka akutmottagning på akutsjukhus. Av denna anledning påtalar kvinnan patientsäkerhetsrisker med att inte kunna kommunicera. Därefter fick hon träffa en läkare. Men hon förstod ingenting av vad läkaren sa. Kvinnan upplevde sig mycket ansatt och att situationen var hotfull. Kvinnan menar att det borde ligga i personalens intresse att boka tolk omedelbart när någon döv eller hörselskadad ber om tolkhjälp. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man och ber om ursäkt för händelsen. Självklart har patienten rätt till tolk. Vårdgivaren har varit i kontakt med Tolkcentralen och fått information om att en fysisk tolk ska kunna inställa sig inom en timme. Alla sjuksköterskor är informerade och de kommer göra allt framöver för att följa rutinerna. Efter att yttrandet översänts till patienten har hon återkommit och informerat om att händelsen har upprepat sig på näraluten. Återigen blev hon nekad tolkning. Patienten, berörd sjuksköterska, chef för närakuten och representant från Tolkcentralen har haft ett möte. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07547** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ifrågasätter bemötande samt behandling på vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral till följd av magsmärtor. Har genomfört tester som läkare uppgivit inte visat några avvisande värden. Vid uppföljning har det dock framkommit att ett visst värde var förhöjt. Kvinnan ifrågasätter att hon inte fick information om detta direkt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral. Denne beskriver att behandlande läkare inte längre är kvar på vårdcentralen och att svaret därmed bygger uteslutande på journalanteckningar. Verksamhetschefen kan ej besvara varför läkaren inte informerade henne om det förhöjda värdet vilket beklagas. Den efterföljande behandlingen var dock adekvat. Verksamhetschefen beklagar det inträffade och tackar för synpunkterna. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00908** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på undersökning på grund av remissmiss En man sökte vård vid en vårdcentral på grund av blödning från tarmen och remitterades till undersökning vid specialistmottagning. Det gick fem månader mellan besöket på vårdcentralen och undersökningen. Vid undersökningen konstaterades att mannen hade en tumör. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att remissen borde ha skickats akut, enligt SVF, standardiserat vårdförlopp, och att undersökningen skulle ha genomförts inom några dagar. Hon menar att mannen har flera riskfaktorer för cancer och dessutom genomgått elakartad cancer för några år sedan. Hon vill uppmärksamma det skedda så att inte fler patienter råkar ut för samma sak och menar att ju tidigare man upptäcker cancer desto större chans för tillfrisknande. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då ombudet därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00987** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande utredning, behandling och delaktighet vid höftbesvär hos liten pojke Föräldrarna till en fyraårig pojke har sedan han kunde gå sökt vård för pojkens höftbesvär. Han har haft smärta i höfter och knän och svårt att gå i trappor och cykla, vilket föräldrarna förmedlat till läkarna men de har avfärdat pojkens problem som normala. Nu har en specialistläkare undersökt pojken och menar att höftbesvären skulle ha åtgärdats när han var liten. Nu måste pojken opereras och det är inte helt säkert att hans rörelseförmåga kan bli till det normala. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beskrevs att familjen listat om pojken till denna barnavårdscentral ett år tidigare. I journalanteckningar framgick inga besvär från höfter eller ben. Det enda som fanns dokumenterat var att pojken haft plattfot, vilket inte barnavårdscentralen kunde utreda. Familjen hänvisades då till vårdcentralen för fortsatt utredning av ortopedisk åkomma. Fadern tog del av yttrandet men hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00988** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande utredning och behandling av liten pojke med höftbesvär En liten pojke har sedan han kunde gå haft problem med sina höfter med smärta och gångsvårigheter. Läkarna har avfärdat problemen som normala men ju mer pojken började röra sig och gå i trappor har han uttryckt att han har ont och vill vara stilla. Efter undersökning hos specialistläkare konstaterades att han har ett medfött problem med höften som hade kunnat åtgärdas när han var liten. Nu måste han genomgå operationer som kanske inte ger honom fullständig rörlighet. Föräldrarna är förtvivlade över att man inte har lyssnat till dem när de sagt att pojkens besvär inte är normala. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att pojken hade drabbats av dessa besvär. Tyvärr hade man inte funnit något ovanligt under tiden pojken var inskriven på denna barnavårdscentral, vilket han var från födseln till två års ålder. Hans tillväxt och tillväxtkurva bedömdes som normal gällande längd och vikt. Han undersöktes av tre olika, vana läkare vid en månad, sex månader och tio månaders ålder som alla bedömde höfterna utan anmärkning. Sista besöket var hos sjuksköterskan vid 18 månaders ålder som bedömde pojkens gångförmåga normal och stadig som för andra småbarn i samma ålder. Fadern tog del av yttrandet men hade inget mer att tillföra. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01299** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med kontakt med husläkare En man är besviken på sin husläkarkontakt, han vill gärna byta till annan. Han är också besviken över svårigheterna att få recept på läkemedel han använt länge och som han behöver. Åtgärd: I svar från verksamhetschef informerades patienten om att han nu har avlistats från sin husläkare och i fortsättningen är listad på vårdcentralen. Det kan innebära ny läkare vid varje nytt besök, samtliga läkare på vårdcentralen har fulla listor, därav denna lösning. Vad gäller hanteringen av recept är husläkare alltid ytterst försiktiga med förskrivning av starka, beroendeframkallande läkemedel. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01308** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande och försenat provsvar En kvinna framför att hon har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral som skrivit egna värderingar i hennes journal. Hon har inte heller fått svar på sin undersökning efter cirka fyra månader. Hon önskar byta husläkare och inte vill binda sig till den nya läkaren innan hon har fått möjligheten att träffa hen. Hon har även skickat sina synpunkter till ansvarig chef på vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att denne vid tidigare tillfälle svarat patientens brev som direkt hade skickats av patienten till mottagningen. Andra brevet har verksamhetschefen på grund av den rådande situationen med covid-19 inte kunnat svara. Man har uppmanat patienten att kontakta mottagningen för att få en ny husläkare. Husläkaren har i tidigare brev som verksamhetschefen skickat till patienten beklagat att mötet mellan dem inte varit tillfredställande. Man har inte bedömt att medicinska bedömningen varit fel eller lett till en patientskada. Den remitterande mottagningen har ansvar att delge provsvaret till patienten och mottagningen inte kan stå till svars för. Ändå har man beklagat detta och bett läkaren att delge provsvaret till patienten efter att patienten hade bett om det. Man har uppmanat patienten att kontakta mottagningen vid behov. Genmäle har inkommit där patienten vill att husläkaren låter bli att ändra på hennes medicinering som en specialistläkare har ordinerat. Hon vill också få en ursäkt för de enligt henne otrevliga saker läkaren har antecknat om henne i journalen. Hon vill att hon listas hos en empatisk läkare som bryr sig om patienten. I kompletterande yttrande framför verksamhetschefen att denne har läst journalanteckningar som läkaren infört. Vårdpersonal ska inte skriva kränkande saker i journalen däremot har man rätt och möjlighet till att skriva hur man uppfattat patientens humör, reaktion, nöjdhet eller missnöjdhet. Man kan inte se något i journalen som tyder på att vara kränkande eller egna värderingar. Läkaren har bett om ursäkt i fall hennes journalanteckningar uppfattats som stötande för patienten. Patienter får ny läkare via administrationen. Patienten kan inkomma med förslag på namn om vilken specifik läkare hon önskar att få. Vissa läkare har långa listor och därför kan det innebära långa väntetider. Patienten kan via 1177 eller direktkontakt med mottagningen få hjälp med detta. Patienten önskar att hon snarast möjligt få en ny läkare på mottagningen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01363** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Missad återkoppling av urinodlingssvar från baby En mor misstänkte att hennes tvåmånaders baby hade urinvägsinfektion och sökte vård på närakutmottagning. Där fick hon vänta flera timmar men när läkaren till slut kom för undersökning togs urinodling och modern skulle få återkoppling efter ett par dagar. Modern fick ingen återkoppling och på tredje dagen efter lovad återkoppling sökte hon vård igen. Efter ytterligare lång väntan hänvisades babyn och modern till en barnakutmottagning där flickan sattes in på antibiotika. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ledningsansvariga läkaren som beskrev att vid det första besöket togs urinodling och man utlovade att återkoppla svaret via telefon. Babyn hade feber och lätt förhöjt värde på blodprovet, därför beslutades det om en urinodling enligt rekommendation från specialistläkare i barnmedicin. Odlingssvaret var klart två dagar senare men man återkopplade till föräldern dagen efter då de sökte vård igen på närakutmottagningen. Rutinen för närakutmottagningen är att man ska kontrollera alla svar från laboratoriet inom ett dygn men i detta fall låg man efter något i tid. Urinodlingen visade växt av bakterier, antingen som tecken på en förorening av urinprovet av bakterier på huden som kommer från avföringen, men kan även vara tecken på en urinvägsinfektion. Den medicinskt ansvariga läkaren bedömde att den medicinska undersökningen vid närakutmottagningen utförts på ett korrekt sätt och att man konsulterat barnmedicinska specialistläkaren. Dock borde svaret återkopplats tidigare kvällen innan eller åtminstone på samma morgon. Dessutom ansåg den ansvariga läkaren att det var mycket olyckligt att behöva vänta flera timmar med ett så litet barn när man söker en andra gång. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01369** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Skadad av ordinerad salva Anmälaren blev av läkare vid primärvården ordinerad ansiktskräm mot akne. Fem dagar därefter drabbades hon av allergisk reaktion, hon fick brännskador i hela ansiktet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att det är vanligt att få en reaktion i huden vid behandlingsstart med det preparat som ordinerades. Hur man ska hantera sådana reaktioner finns beskrivet i förpackningen. Allt detta bör läkaren ge information om, enligt yttrandet. Om sådan information inte gavs till patienten är det olyckligt. Medicinskt ansvarig läkare ska med personalen diskutera vikten av sådan information. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01480** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren brast i undersökning, missade malaria hos kvinna som nyss kom hem från Afrika En kvinna kom hem från resa i Afrika, hon fick värk i kroppen och kraftiga febertoppar och kontaktade vårdcentralen med sin oro för malaria och prover togs. Hon fick lugnande besked och antibiotika mot en trolig lunginflammation, men fick ingen återkoppling på blodprover som togs. Hon blev sämre och fördes akut till sjukhus, lades in på intensivvårdsavdelning med allvarlig malaria konstaterad. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades djupt patientens upplevelse. Brister i undersökning och bedömning ledde till att patientens svåra sjukdom inte uppmärksammades, trots att hon själv angav att hon misstänkte malaria. Provsvaren borde ha bevakats extra noga, men detta gjordes inte. Husläkarens agerande är anmält till Inspektionen för vård och omsorg enligt lex Maria. Patienten är nöjd med anmälan och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01548** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Felaktig journalföring och bristfällig kommunikation om remiss och läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har ställt nya diagnoser samt skrivit in felaktig information i hennes journal. Läkaren har inte heller varit intresserad av att prata om alternativ medicin utan ansett att kvinnan direkt skulle börja äta medicin mot sina besvär. Läkaren har också vägrat skicka remiss för en second opinion och lagt på luren i örat på henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att läkaren gjort rätt medicinsk bedömning att kost och motion inte var tillräcklig utan att medicinsk behandling omedelbart skulle sättas in. Det är oklart varför första läkaren som avslutat sin tjänst på mottagningen inte satte in medicineringen redan från början. Man har förståelse för patienten som blev chockad över att hon hade diabetes och läkaren i stället för tre mediciner kunde ha förskrivit ett preparat i taget. Det behövs ingen second opinion för bedömning av diabetes då detta sköts av primärvården. Det är oftast diabetes typ 1 som behandlas av specialistvården. Läkaren var säker på sin diagnos och verksamhetschef framför att bedömningen var enligt medicinsk vetenskap och beprövad erfarenhet. Läkaren känner sig främmande för att han skulle ha uttalat sig oartigt mot patienten. Man har beklagat det hela och önskat patienten lycka till i sin kontakt med den nya vårdcentralen. Patienten har inkommit med ett genmäle där hon framför att mottagningen inte berört felaktiga uppgifter i journalen. Man har inte heller framfört någon ursäkt om när läkaren lade på luren i örat på patienten. I läkarens del av svaret som saknade underskift framförts att patienten har varit i kontakt med viss mottagning för ett visst besvär vilket inte stämmer. Patienten misstänker att läkaren har sammanblandat henne med någon annan patient. Kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att hans syfte var att förbättra verksamheten och att inte skydda sin personal. Den personal som är berörd jobbar inte längre och verksamhetschefen inte har möjlighet att begära svar från den personalen. Man har beklagat att missa informera patienten om att journalanteckningar var redan ändrade. Man har också erkänt att läkaren hade sammanblandat patienten med någon annan och beklagat att man inte vid första svaret tagit upp detta samt att man utsatt patienten för obehag. Patienten undrar om verksamhetschefen delar läkarens medicinska bedömning. Nytt kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att han inte har något mer att tillägga i ärendet. Läkarens bedömning har varit korrekt. Rekommendationen står kvar att patienten ska ta sina mediciner. Mottagningen har ingen skyldighet att erbjuda ny medicinsk bedömning. Hon får vända sig till den nya mottagningen för en ny bedömning. I nytt genmäle framför patienten sitt missnöje med läkarens behandling och verksamhetschefens yttrande. Förvaltningen har informerat patienten att hennes nya genmäle kommer att i samband med avslutsbrev delges vårdgivaren enbart för kännedom. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01594** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss Patienten påstod att handläggningen av remiss vid närakuten fördröjdes. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren i samband med patientens besök vid närakuten upprättade remiss till vårdcentral som tio dagar senare kvitterade och handlade remissen. Enligt yttrandet träffade patienten läkare vid vårdcentralen en vecka efter det att vårdcentralen bekräftat att den mottagit remissen. Denne läkare remitterade i sin tur patienten till specialist, som inom tre dagar träffade patienten och genom undersökning fastställde diagnosen cancer i urinblåsan. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01767** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Brister i undersökning, cancerdiagnos missades En man gick många år till en vårdcentral. Kärlkramp diagnostiserades och läkemedelsbehandling sattes in. Läkaren lyssnade inte på mannens lungor eller gjorde någon undersökning trots att mannen beskrev andningssvårigheter. Vid resa utomlands för några månader sedan krävdes akut sjukvård då anmälaren hade vätska i lungorna. Mannen har fått diagnos lungsäckscancer. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen i form av en händelseanalys och internutredning av det inträffade. Enligt verksamhetschefens bedömning har inte något fel begåtts och resultatet har skickats till patienten. Enligt händelseanalysen är det en svår diagnos och det är svårt att se hur den behandlande läkaren skulle kunna ha agerat annorlunda med hänsyn till patientens uppvisade symtom då han sökt vård. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Patienten har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01814** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Avregistrerades från vald husläkare En man behövde en läkartid och visste inte vart han skulle vända sig. Enligt mannen har han avregistrerats från den läkare han valt och haft vid en vårdcentral. Han menar också att han inte godkänt sammanhållen journalföring. Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschefen. Hon informerade om att hon tidigare skickat ett brev till patienten gällande avlistning på vårdcentralen och hon bifogade det med yttrandet. I brevet beskrev hon att listning sker i ett program som heter ListOn och att man där kan se att patienten varit listad vid vårdcentralen sedan ett visst datum utan uppehåll. Vårdcentralen kan inte avlista en person. Hon ville i yttrandet göra ett tillägg till brevet och informerade om att ListOn under en period hade problem efter uppdateringar vid ett flertal tillfällen. Det visade sig på det sättet att alla patienter som vårdcentralen öppnade journalen på helt plötsligt saknade listning hos husläkare och husläkarmottagning. Under dagen rättade det till sig men om patienten på något sätt då blev avlistad visste hon inte. Den hon visste med säkerhet var att ingen på vårdcentralen avlistat patienten eftersom det är tekniskt omöjligt. Hon informerade om att patienten var listad hos en namngiven läkare och att patienten varit på ett läkarbesök vid vårdcentralen sedan ett visst datum och då träffat denne läkare. Övriga påståenden i patientens skrivelse var inget som kommit till hennes kännedom. Patienten har inkommit med genmäle vilket bifogas vårdcentralen med avslutsskrivelsen och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01900** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande behandling ledde till förvärrat besvär En man som led av svampinfektion på könsorganet fick en behandling med salvor, puder och tabletter av sin vårdcentral. Denna behandling pågick under två år och förvärrade problemet. Mannen har därefter haft en rad vårdkontakter och fått olika råd och behandlingar vilket inte gjort tillståndet bättre utan tvärtom. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagade att patienten upplevt sin behandling som långvarig och utan effekt. Hon informerade om att patienten för sju år sedan behandlades via vårdcentralen i drygt två månader med antibiotika i två omgångar, en tablettbehandling, en kräm- och en puderbehandling mot svamp. Eftersom de behandlingarna inte hjälpte i tillräcklig grad remitterades patienten till hudläkare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02319** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling vid upprepade besök på närakut En kvinna uppsökte tre gånger närakutmottagning på grund av plötsligt nytillkomna besvär såsom svårigheter att gå, högt blodtryck, kraftig smärta i ryggen och ögonbesvär. Däremellan uppsökte hon akutsjukhus med ambulans. Kvinnans husläkare hade uppmärksammat att kvinnan var olik sig själv, hänvisat till närakut och remitterat till akutsjukhus. Kvinnan blev dock aldrig tagen på allvar eller remitterad vidare för utredning när hon uppsökte närakuten. Kvinnan menar att hon borde ha remitterats till neurolog eller reumatolog. Hennes tillstånd försämrades för varje gång hon uppsökte närakuten och situationen var mycket påfrestande och oroande för henne och hennes familj. Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren. Denne beklagade att patienten gått hem med lika stor oro som hon hade när hon kom till närakuten. Närakutens uppgift är att bedöma om det föreligger någon akut behandlingskrävande sjukdom eller skada som behöver utredas och/eller behandlas inom det närmsta dygnet. Finner den tecken till det ska det ombesörjas. Ibland kan tecken finnas till besvär som visserligen inte är akuta ur medicinsk synvinkel, men ändå behöver utredas icke-akut, i så fall hänvisas till ordinarie läkare. I patientens fall gjordes bedömningen att det inte fanns misstanke om akut behandlingskrävande åkomma. Man hade dock rekommenderat patienten att kontakta reumatolog för vidare bedömning av besvären. Vårdgivaren menade dock att ett läkarbesök inte bara består av en medicinsk bedömning, utan läkare och patient behöver också mötas och förstå varandra. Närakuten jobbade kontinuerligt med att alla patienter som kommer ska känna att de blir sedda och tagna på allvar. I detta fall föreföll det inte ha lyckats vilket vårdgivaren tog till sig, denne tackade för återkopplingen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02405** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Avgift för läkarbesök trots besök hos sjuksköterska En kvinna besökte en vårdcentral för omläggning av sår hos sjuksköterska. Sjuksköterskan blev dock osäker på vilken salva som skulle användas och rådfrågade läkare. Med anledning av detta fick patienten betala hundra kronor till i avgift för besöket. Patienten ifrågasätter det då läkaren aldrig såg såret och aldrig talade med henne. Patienten har också synpunkter på att ingen information gavs om att avgiften skulle bli högre, det fick hon veta efteråt, att en konsultationsavgift lagts till. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon redogjorde utförligt för det aktuella besöket och informerade om att två specialistläkare deltog aktivt i patientens vård vid det aktuella besöket, utöver den distriktssköterska som gjorde omläggningen. Den första läkaren träffade inte patienten men tog del av provsvar och kommunicerade med sköterskan rörande behandlingen, den andra läkaren bedömde i rummet sårets grad av infektion och läkning. Han gav sköterskan instruktioner och journalförde sårets utseende och sin bedömning. Ingen av dem kunde erinra sig diskussion om någon salva, däremot var det viktigt att säkerställa att antibiotikan patienten hade var effektiv. Utöver kort hälsningsfras hade det inte förekommit någon dialog mellan läkaren och patienten. Chefen menade att vårdcentralen följer Socialstyrelsens riktlinjer avseende journalföring och Region Stockholms regelverk avseende patientavgifter. Enligt dessa så ska en läkarbedömning som har betydelse för behandlingen alltid journalföras, och en undersökning av patienten ska journalföras som besök oavsett tidsåtgång. För läkarbesök utgår sedan patientavgift fram tills att frikort har uppnåtts. När en sköterska behöver tillkalla en läkare så ska patienten alltid först tillfrågas enligt vårdcentralens rutiner, så att möjlighet ges att avböja vård som eventuellt inte önskas. Distriktssköterskan i detta ärende hade angett att hon regelmässigt informerar om detta, men mindes inte exakt hur det sades vid detta besök. Vårdcentralen kommer framöver att vara extra uppmärksam på att informationen om läkarmedverkan och aktuella patientavgifter blir tydlig för patienterna. Det hade diskuterats på APT och arbetet med det kommer att fortsätta. I möjligaste mån kommer vårdcentralen också att notera lämnad information i patientens journal framöver så att alla kan känna sig trygga med vad som är överenskommet. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03306** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven journalföring omöjliggjorde sjukskrivning En man som insjuknat i misstänkt covid-19 ringde till sin vårdcentral för att få hjälp. Han hänvisades då till att ringa 112 men då patienten inte ansåg att han var döende avstod han från detta varigenom han kunde ge plats åt andra patienter som bättre behövde vård och ambulans. Att agera så var också i enlighet med Folkhälsomyndighetens råd. När patienten behövde sjukskrivning och retroaktiv sjukpenning avböjde vårdcentralens läkare att utfärda sjukintyg för den tidigare perioden eftersom inga journalanteckningar utvisande samtalen finns. Patienten klagar på utebliven journalföring vilket omöjliggjort sjukpenning. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdcentralen. Det tillfälle som patienten säger att han ringde vårdcentralen finns inte journalfört. När han en vecka senare ringde vårdcentralen hänvisades han på korrekt sätt till akutmottagning på grund av sina influensaliknande symtom. En månad senare bedömde vårdcentralens läkare patienten och full arbetsoförmåga bedömdes föreligga. Retroaktivt sjukintyg för en period när vårdcentralen inte kunnat bedöma patienten kan inte lämnas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2006-03383** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskar vidare utredning av symtom efter covid-19 En kvinna som har diagnostiserats med covid-19 har under längre tid lidit av svåra symptom, däribland svårigheter att andas. Kvinnan har vid upprepade tillfällen varit i kontakt med vården och önskat vidare undersökning, framförallt lungröntgen. Kvinnan har erbjudits blodprov vilket inte har visat några avvikelser. Ifrågasätter att hon inte även erbjuds lungröntgen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell vårdcentral som beklagar att patienten är missnöjd med vårdtillfället. Verksamhetschefen beskriver att patienten undersöktes kliniskt med bland annat blodprover samt hjärtundersökning och det fanns inga indikationer på pågående infektion eller andra avvikelser. En röntgenundersökning hade enligt verksamhetschefen sannolikt inte kunnat bidra med så mycket till fortsatt behandling och hade vidare inneburit en hög strålningsbelastning för patienten. Bedömningen var därför att risken inte uppvägde nyttan av en sådan undersökning. Patienten har efter att ha tagit del av yttrande inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-01954** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bemötande av läkare och tveksamhet att skriva sjukintyg för gravid En gravid kvinna, som väntar sitt första barn, har på grund av sin arbetssituation graviditetsrelaterade besvär. Hon har träffat läkare på barnmorskemottagning. Kvinnan upplevde bemötandet av läkaren som kyligt och att läkaren konstaterat att det är vanliga graviditetssymtom. Läkare skrev ett intyg till försäkringskassan men framförde synpunkter på försäkringskassans syn på graviditetssymtom, som gjorde att anmälaren kände sig missförstådd och maktlös. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig för verksamheten. Hon beklagar patientens upplevelse. Ansvarig har tagit del av journalanteckningen som är knapphändig och har även pratat med läkaren som inte minns mötet. Hon menar även att jobbperioden har varit mycket intensiv sedan covid-19 kom. Vårdens uppgift är att lugna och trygga de som söker vård vilket de brustit i gällande patienten, vilket hon beklagar. De kommer att ta upp händelsen, avidentifierat, i läkargruppen för att belysa vikten av hur upplevelsen av mötet kan förändras om kommunikationen inte fyller sitt syfte och informationen inte når fram till patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2004-02249** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig undersökning, brister i vårdplan Patienten var besviken över sina samtal med psykolog. Det genomfördes inga standardtester för att bedöma den psykiska hälsan, eventuella suicidala tankar, hur ångestproblematik begränsade livet och arbetsförmågan. Ingen vårdplan upprättades och tydlighet i hur psykologen tänkte kring samtalen och hur länge skulle fortgå. Efter fyra samtal överlämnade psykologen bedömningen om det fanns behov av fortsatt kontakt till patienten. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att psykologen har träffat patienten vid fem tillfällen, att behandlingen varit kognitiv beteendeterapeutisk med inriktning mot ångest och sömn, att patienten gjort framsteg genom behandlingen och att kontakten med psykologen initialt var god. Bedömning av suicidrisk har genomförts i enlighet med rutiner och vårdplanering upprättades i samråd med patienten. Det planerades ställningstagande till psykiatriremiss men patienten avbröt kontakten innan man fattat beslut i frågan. Patienten ansåg att yttrandet var missvisande. Enligt patienten var psykologen som föreslog avslut, inte patienten. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02259** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande behandling och inte tagen på allvar En kvinna sökte vård på vårdcentral på grund av svår huvudvärk som hon haft under flera veckor. Läkaren hon träffade tog dock inte problemet på allvar och kvinnan fick intrycket av att läkaren var osäker och okunnig. Kvinnan remitterades för röntgenundersökning och till fysioterapeut men fick ingen läkemedelsbehandling som hjälpte. Hon tycker att läkaren skulle ha visat mer empati och medmänsklighet för hennes lidande. Kvinnan har även hittat felaktiga uppgifter i sin journal och när hon kontaktat läkaren fått veta att denna blandat ihop patienter. Åtgärd: Yttrande inhämtades från behandlande läkare, undertecknat av verksamhetschefen. Denne beskrev att patienten genomgått skiktröntgen av huvudet genom annan vårdcentral och att neurologisk undersökning var utan anmärkning. Läkaren bedömde besvären som spänningshuvudvärk och redogjorde för patientens önskemål på smärtlindring. Patienten hade fått remiss i handen för sjukgymnast, men ville avvakta med detta, remiss för skiktröntgen av hjärnan hade också beställts. Patienten hade därefter kontaktat vårdcentralen med önskemål om stark smärtlindring för annat besvär och läkaren redogjorde för hur detta hanterats och bedömts. Receptförnyelse hade inte utförts vilket patienten klagat över. Läkaren redogjorde för vad skiktröntgen av hjärnan visat och att magnetkameraundersökning var beställd på rekommendation av neurokirurg som patienten remitterats till. Enligt neurokirurgen fanns ingen indikation för vidare åtgärd och uppföljning av patienten om magnetkameraundersökningen skulle påvisa att en förändring man sett vid skiktröntgen utgjordes av en viss typ av cysta. Vårdcentralen menade att den finns till för patienten, och för att hjälpa henne i hennes smärtor och utredning, den vill också hjälpa patienten att komma till rätta med hennes användning av smärtstillande, men menade att patienten då måste låta dem hjälpa henne på rätt sätt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört missnöje med dess innehåll men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02484** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Summarisk undersökning av fot som värkte En kvinna tog taxi till närakutmottagning då hon inte kunde belasta sin fot med anledning av kraftig värk. Läkaren presenterade sig inte och gjorde en mycket snabb undersökning av foten. Hon fick rådet att äta receptfria smärtlindrande läkemedel, inga andra råd. Läkaren misstänkte att smärtan berodde på slitage i leden. Åtgärd: Verksamhetschefen beklagade upplevelsen av bristande bemötande och undersökning av fot, synpunkterna har lämnats till den patientansvarige läkaren. Den diagnos som ställdes av läkaren ska inte utredas akut utan kvinnan hänvisades till sin husläkare vilket är korrekt utifrån de medicinska riktlinjer som mottagningen har.

1177 **Primärvård** **V2004-02512** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	All behandling ställs in med anledning av covid-19 En kvinna har avbokats från behandlingstider hos husläkare och sjukgymnast med anledning av coronapandemin. Hon är besviken över att vården stängs ner för henne som behöver hjälp. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att uppföljning inte gjorts när inbokade besök hastigt avbokades. Patienten borde ha blivit kontaktad och erbjuden behandlingstider längre fram. Ärendet kommer att tas upp i arbetsgruppen för gemensamt lärande och påminnelse om befintliga rutiner. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2004-02535** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ifrågasätter att anhörig till en början ej erbjöds sjukhusvård för covid-19 En kvinna ifrågasätter riktlinjer som har utarbetats av regionen gällande patientflöden under pågående epidemi. Detta särskilt gällande patienter som är boende på särskilda boenden och deras tillgång till intensivvård. Kvinnans anhöriga vårdades på ett särskilt boende och det bedömdes inledningsvis av läkare att sjukhusvård ej var aktuellt. Senare reviderades detta beslut av en annan läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats där verksamhetschef samt medicinskt ansvarig läkare uttalar sig. Inledningsvis beskrivs att vården vid särskilda boenden under våren som bekant har varit mycket speciell på grund av rådande pandemi. Det understryks vidare att varje patient behöver bedömas individuellt och att det är en missuppfattning att detta inte har skett under pandemin. Många patienter vid särskilda boenden är svårt sjuka och sköra och verksamhetschefen beskriver att de därför inte gynnas av sjukhusvård vid covid-19 eller annan akut sjukdom. Verksamheten förhöll sig enligt verksamhetschefen till de särskilda riktlinjer som regionen utfärdade och stärkte upp resurser på boendet för att kunna vårda patienter på plats. Medicinskt ansvarig läkare beskriver att en bedömning gjordes av patienten där det beslutades att sjukhusvård ej var motiverat för stunden. Samtidigt gjordes en individuell bedömning av patientens skörhetsgrad och sårbarhet i händelse av framtida försämring där det beslutades att det var förenat med stora risker att skicka patienten till ett svårt ansträngd akutsjukhus. Läkare instämmer med ombudets uppfattning att patienten sannolikt inte hade klarat av infektionen utan syrgasbehandling. Ansvarig läkare påpekar att hon har handlat i enighet med rådande riktlinjer samt utifrån vad hon bedömde var bäst för patienten. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med ett genmäle där hon ifrågasätter att patienten inte erbjöds sjukhusvård. Ombudet upplever fortsatt att bedömningen inte var individuell utan mer generellt gjort utifrån riktlinjer och menar att man trots vetskap om att patienten tidigare har gynnats av sjukhusvård inte erbjöd det i den aktuella situationen. Ombudet önskar inte inhämta ett kompletterande svar och genmälet bifogas därmed avslutsskrivelse. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-02636** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Försenad undersökning och behandling Patienten ringde vårdcentralen och berättade om smärta i bröst och rygg och sina svårigheter att andas. Han bemöttes med rådet att vila och att inta vätska och Alvedon och återkomma vid försämring. Patienten upplevde sig alltmer kraftlös och önskade läkarundersökning. Han bokades in hos läkare som bedömde att han led av förmaksflimmer och hjärtsvikt. Patienten transporterades till sjukhus och var inskriven på avdelning under fyra dygn. I anmälan angavs patientens synpunkt att han borde blivit inbokad hos läkare tidigare och därmed fått behandling vid tidigare tidpunkt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten inledningsvis blev bedömd av sjuksköterska, denne bedömde att patientens besvär eventuellt berodde på infektion, covid-19, och hon gav honom rådet att fortsätta vara hemma och avvakta förbättring. Sjuksköterskan frågade patienten om han led av underliggande hjärtsjukdom och om han kände av symptom av sådana. Sjuksköterskan uppfattade att patienten successivt blivit bättre. Patienten skulle senare återkomma för ytterligare råd. Patienten återkom och erhöll nya råd av sjuksköterskor. Senare läkarbesök ledde emellertid till bedömningen att patienten inte led av infektion, covid-19, och patienten remitterades till akutsjukhus. Enligt yttrandet felbedömde sjuksköterskor patientens symptom, patienten borde ha erbjudits läkarbesök tidigare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02651** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Husläkaren ville inte remittera till mammografi för kvinna som hade ett sår på bröstvårtan En kvinna fick ett sår på ena bröstvårtan och husläkaren ville remittera till hudläkare, någon remiss för mammografi eller möjligtvis bröstcentrum ville han inte sända. Senare upptäcktes spridd bröstcancer och kvinnan är besviken över den bristande viljan till utredning och bedömning från husläkarens sida. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades att handläggningen inte varit optimal. Enligt de medicinska riktlinjerna ska remiss till bröstcentrum sändas, i detta fall gick remiss till hudläkare vilket beklagades. Verksamhetschefen har haft samtal med patienten vilket hon är nöjd med och anmälan ska sändas till Inspektionen för vård och omsorg enligt lex Maria. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2005-02908** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Brister i undersökning och provtagning på vårdcentral fördröjde diagnos En kvinna sökte vårdcentralen med infektionssymtom. Inga prover togs förutom blodtryck. Förklaring till besvären var stress och ångest. Efter många månader konstaterades borreliainfektion. Denna långa tid då kvinnan mådde sämre och sämre gav konsekvenser och förstörde nästan hennes liv. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar att patienten inte känt sig nöjd med det omhändertagandet som hon fått på vårdcentralen. Verksamhetschefen beskriver att när det gäller diagnostik av borrelia måste man vara försiktig när blodprovssvaren ska tolkas. Det kan finnas låga nivåer av antikroppar i blodet även utan en aktiv infektion. Vid fortsatta besvär är patienten välkommen att höra av sig igen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2005-02966** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Nedlåtande bemötande av läkare vid digitalt möte En kvinna som besökt en vårdcentral tog därefter prover och skulle bli uppringd av läkare om provsvaren. Hon blev dock aldrig kontaktad och när hon själv ringde vårdcentralen föreslog en sköterska att hon skulle boka ett digitalt möte med läkaren för att gå vidare med sina besvär. Vid detta digitala möte var läkaren otrevlig, nedlåtande och kommenterade kvinnans utseende. Läkaren suckade, himlade med ögonen och menade ironiskt att det var så synd om henne när hon beskrev sina besvär. När kvinnan påpekade att läkarens ton och tilltal inte var okej stängde denna av videomötet. Åtgärd: Yttrande inhämtades av verksamhetschef och den berörda läkaren. Chefen tackade för återkopplingen och informerade om att man diskuterat internt hur sådana här ärenden kan förebyggas. Klagomål tas upp på vårdcentralens läkarmöte och hanteras av mottagningens ledningssystem och analyseras för bättre kommunikation med patienter. Läkaren redogjorde för det digitala mötet och omständigheter kring det. Hon menade att hennes avsikt inte var att bagatellisera sjukdomsbilden men att få reda på hur symptomen utvecklats. Hon menade att patientens attityd fick henne att känna sig anklagad och gå i försvarsställning. Läkaren kände sig utskälld och insåg att hon inte skulle lyckas landa i sig själv tillräckligt för att hantera patienten och bröt då mötet. Hon beklagade att hon och patienten talat förbi varandra och att relationen misslyckades vid det här besöket. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas vårdcentralen för kännedom. I genmälet menar patienten att det finns felaktiga påståenden i svaret från läkaren och att hon ifrågasätter läkarens beteende. Hon undrar hur det hela hade utspelat sig om hon varit på fysiskt besök på mottagningen där läkaren inte kan ”lägga på” som hon gjorde vid detta digitala besök. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02969** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Symtom som vid covid-19, besvären avfärdas som ångest En kvinna har symtom som till viss del överensstämmer med symtom vid covid-19. Andningen är tung, pulsen rusar, hon har tappat smak och lukt, är trött, har stickningar i händer och fötter, huvudvärk och ont i halsen. Detta har pågått i 11 veckor och hon känner att hon inte fått någon hjälp från vården. Hon har varit sjukskriven i omgångar. Läkaren ordinerade en del provtagningar och undersökningar på henne, men alla värden var normala förutom att hon hade högt blodtryck. Däremot ordinerades inget test för covid-19. Läkaren bedömde att kvinnans besvär berodde på högt blodtryck och ångest. När kvinnan frågade om läkaren inte kunde ta ett test för covid-19 sa han att det inte fanns några direktiv för detta. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagade hon att kvinnan har fått uppleva ett så dåligt bemötande och verksamhetschefen var också hemskt ledsen över detta. Verksamheten arbetar ständigt med förbättringar för att personalen ska vara mer lyhörd och uppmärksam på hur patienterna upplever sina besök hos dem. Den medicinska bedömningen gjordes av en specialistläkare i allmänmedicin som har följt de direktiv som finns. Kvinnan hade haft flera besök på vårdcentralen för bedömning och undersökning. Lungorna röntgades också men visade inga förändringar. Kvinnan har också utretts för högt blodtryck och fått utskrivet blodtryckssänkande medicin. Verksamhetschefen hänvisade kvinnan till att boka in ett antikroppstest för covid-19 efter två veckors symtomfrihet. Om kvinnan hade kvarvarande besvär välkomnades hon till att boka en ny tid på vårdcentralen för ny bedömning. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-03060** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Husläkaren uppmärksammade inte att muskel var av En man föll och skadade foten. Vid kontakt med husläkaren fick han behandling utifrån misstanke om en stukning som borde läka ut efter några veckor. Men mannens problem fortsatte och efter flera vårdkontakter under några månader har det visat sig att en muskel i vaden helt gått av. Han har fått information om att om korrekt diagnos hade ställts redan vid första besöket hade han varit fullt återställd nu, han är besviken över att inte ha fått rätt hjälp. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att undersökningen vid skadetillfället inte gav korrekt diagnos. Medicinska riktlinjer har följts och det fanns inte anledning att misstänka muskelskada, istället ställdes diagnosen stukad fot. Anmälaren är inte nöjd med svaret utan vill bifoga ett genmäle till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därefter i överenskommelse. Anmälan är gjord till patientförsäkringen.
1177 **Primärvård** **V2005-03063** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Lång väntan för barn på undersökning av halsont En skolpojke hade långvariga symtom med halsont. Modern misstänkte halsfluss eftersom pojken haft det tidigare. På vårdcentralen ville man inte ta emot pojken utan man gav råd om att avvakta. Efter tio kontaktförsök fick pojken sedan en läkartid men blev inte ordentligt undersökt. Efter sex veckor togs tillslut ett svalgprov som visade att pojken hade halsfluss och fick då också penicillin. Pojken var hemma i sex veckor och har missat en hel del skolarbete. Modern tycker att vården borde lyssna mer till föräldrar som känner sina barn bäst. Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig specialistläkare som beklagade att modern upplevt att utredningen av pojkens besvär varit bristfälliga. Med tanke på de rådande omständigheterna samt den kliniska bilden ansåg specialistläkaren att verksamheten inte gjort något fel. Verksamheten hade haft kontakt via chat flera gånger och ett videosamtal med modern samt två läkarbesök. Man hade följt upp pojkens besvär med undersökning och blodprovstagning men endast funnit normalt hälsostatus. Pojkens besvär bedömdes som virusinfektioner. Modern tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2005-03065** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig undersökning av skada i fingret hos barn En man var på närakutmottagning med sitt barn, hon hade skadat ett finger. Läkaren var brysk och otrevlig mot både pappan och barnet och gjorde en bristfällig undersökning av skadan, pappan misstänkte att fingret var brutet. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att mötet med barnläkaren blev så negativt. Anmälan är återkopplad till honom. Samtal har genomförts med ombudet för att försäkra sig om att barnets skada läkt. Barnläkarens undersökning visade varken nedsatt rörlighet, svullnad eller smärta varför han inte bedömde skadan som allvarlig. Uppföljning har visat att det inte varit någon fraktur. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177
Primärvård
V2006-03106
 	
Kommunikation
  Information
Ekonomi
  Ersättningsanspråk, garantier
Tillgänglighet
  Tillgänglighet till vården
	Besked på plats hos vårdgivaren vid två tillfällen om att personalen var sjuk
	
	Vid två tillfällen har en kvinna som haft inbokade tider hos en psykoterapeut vid en vårdcentral fått besked på plats om att terapeuten varit sjuk. Ingen annan har patienten kunnat träffa. Vårdcentralen hade inte försökt kontakta patienten i förväg och meddela att psykoterapeuten var sjuk. Patienten har förståelse för att det kan hända en gång och att man missat att kontakta henne men att det händer två gånger anser kvinnan är oacceptabelt. Hon vill träffa psykoterapeuten för att hon inte mår bra. Patienten önskar nu ersättning för resekostnader och förlorad arbetsinkomst.
	
	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Det redogörs för att det första planerade besöket hos psykoterapeuten ställdes in för att denna blev sjuk och detta fick man på vårdcentralen kännedom om samma morgon. Det fanns ingen ersättare för att vårdcentralen är relativt liten utan behov av flera terapeuter. Vad gäller det andra inställda besöket kunde patienten inte kontaktas för att meddela att terapeuten var sjuk eftersom man då drabbats av ett datahaveri. Man kunde därför inte komma in i journalsystemet med kontaktuppgifter till patienter, tidböcker eller telefoni med mera. Därför kunde patienten inte kontaktas. Regionen underrättades om haveriet. Patienten har kontaktats och man har förklarat orsakerna till de uteblivna besöken, beklagat samt bett om ursäkt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2006-03165** Kommunikation Bemötande	Läkaren avbröt kvinna mitt i videosamtal I ett videosamtal fick en kvinna ett otrevligt bemötande av en husläkare. Hon avbröt hennes berättelse, frågade om hon var arg. Detta förnekade kvinnan, men läkaren vidhöll och tolkade samtalet som om kvinnan inte längre ville ha kontakt med sin husläkare. Kvinnan är upprörd då hon menade att läkaren tolkade samtalet helt fel. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades upplevelsen av ett bristande bemötande och förståelse. Händelsen är återkopplad till patientansvarig läkare som är ledsen för att samtalet inte blev bra. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177
Primärvård
V2006-03172
 	
Vård och behandling
  Behandling
Kommunikation
  Delaktig
Administrativ hantering
  Intyg
	Får ingen hjälp för långvariga symtom efter covid-19
	
	En man har varit långvarigt sjuk i symtom som påminner om covid-19. Han har visserligen fått göra blodprover flera gånger och även avföringsprov, dock har man inte hittat någon konkret diagnos. Mannens symtom har varit så pass allvarliga att han inte har kunnat jobba på grund av huvudvärk, andfåddhet, led- och muskelvärk och oregelbunden puls. Symtomen förvärras vid ansträngning och hans arbetsgivare har nu sagt att han behöver vara frisk på jobbet. Läkaren vill inte längre sjukskriva mannen och han riskerar nu att bli utan försörjning.
	
	Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrev verksamhetschefen att mannen sedan ett halvår tillbaka utreds på vårdcentralen. Initialt misstänktes covid-19, därefter breddades utredningen och mannen genomgick flera provtagningar och undersökningar. Då covid-19 är en helt ny sjukdom har den ej kunnat uteslutas som sjukdom men provtagning av patienter för covid-19 som inte haft allvarliga andningsbesvär har regionen först kunnat erbjuda de senaste veckorna. Mannen önskade ändå avvakta med provtagning för covid-19. Utredningen av mannens besvär fokuserades till att försöka hitta orsaker till hans symtom. Samtliga undersökningar och provtagningar har utfallit normala. Läkare och psykolog har samarbetat kring mannen för att kunna hjälpa honom på bästa sätt. Läkaren bedömde att mannens besvär med trötthet, bröstsmärta, hjärtklappning, huvudvärk och ont i magen inte orsakades av somatisk sjukdom, därför var det svårt att motivera ett medicinskt skäl till sjukskrivning. Verksamhetschefen beklagade att mannen upplevde missnöje över att han inte blivit fortsatt sjukskriven då läkarens bedömning varit att sjukskrivning inte längre var en lämplig behandling. Denna bedömning kan dock ändras om den fortsatta utredningen visar på något där sjukskrivning har en roll som en del i behandlingen. Mannen tog emot yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid.

1177 **Primärvård** **V2006-03392** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tider för antikroppstest var slut En man beställde antikroppstest men i appen Alltid öppet fanns inga tillgängliga tider på något laboratorium i länet. Åtgärd: Mannen informerades om att patientnämnden tagit emot en del klagomål relaterade till appen genom vilken testning skulle bokas och att nämnden kommer att göra en grundlig analys av samtliga coronarelaterade ärenden för att kunna dra lärdomar. Han informerades om den senaste informationen som finns tillgänglig på 1177 Vårdguiden om hur tester nu ska bokas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03407** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Saknar undersökning och behandling Patienten led under en längre tid av olika problem, som till exempel hosta, luftvägssymptom, bristande aptit, feber, ledsmärtor, huvudvärk, viktminskning, trötthet och magsmärtor. Hon ordinerades astmamedicin, men genomgick inte undersökning av lungorna. Patientjournalen angav att hon genomgått ett test avseende covid-19, men detta hade hon inte fått någon information om. Journalen angav att provsvaret var negativt. Patienten hade även ett hudutslag på benet, cirka 5 cm stort. Enligt patienten hade läkaren vid vårdcentralen svårt att observera utslaget. Däremot konstaterades att patienten led av en svampinfektion i munhålan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten uppvisade symptom som tydde på covid-19, även fall i patientens omgivning tydde på att hon led av covid-19. Senare visade provtagning att patienten inte led av denna sjukdom. Patienten erhöll behandling mot astma. Att det förekom svampbeläggning i munhålan berodde på tidigare ordination av antibiotika. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03493** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick ej tid på vårdcentral En kvinna har ringt en vårdcentral för att söka tid för att ta bort stygn som gjorde mycket ont. På telefon så hälsade vårdcentralen att kvinnan skulle bli uppringd för att få en tid, detta skedde aldrig vilket orsakade stor smärta för kvinnan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell vårdcentral som beklagar det inträffade. Verksamhetschefen beskriver att vårdcentralen internt hade tilldelat patientens ärende till en sjuksköterska som skulle hjälpa till med att ta bort stygnen. Anledningen till vårdcentralen inte kom i kontakt med patienten var att fel telefonnummer var inlagd i journalsystemet. Ärendet har lyfts vid vårdcentralen och vikten av att uppdatera patienters kontaktuppgifter har påtalats för arbetsgruppen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutats.
1177 **Primärvård** **V2006-03505** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i hantering av remissvar En patient hade fått vänta två månader på svar från undersökning av magen. I svaret stod att patienten skulle sättas in på antibiotika. Läkare på vårdcentralen hade fått svaret men meddelade inte patienten på över två månader. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2006-03523** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Hänvisades till annan vårdcentral, utebliven journalanteckning En kvinna ringde en vårdcentral och fick beskedet att hon var tvungen att lista sig där via 1177 för att få vård och i annat fall vända sig till annan vårdcentral eftersom man redan hade så många patienter. Kvinnan vet att man även ska kunna lista sig skriftligt. Hon har tittat i sin journal för att få se vem hon talade med men det finns inget journalfört den aktuella dagen. Patienten har synpunkter på bemötandet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Där beklagades att patienten upplevt dåligt bemötande samt den bristande journaldokumentationen, återkoppling har skett till den aktuella sjuksköterskan. I yttrandet redogörs för att rutinen är att patienter som ringer i första hand hänvisas till den vårdcentral där dessa är listade för kontinuitetens skull och för att kunna klara sitt åtagande gentemot de patienter som är listade på denna vårdcentral. Den uteblivna journaldokumentationen förklaras av att sjuksköterskan tolkade ärendet som en ren administrativ hänvisning utan bedömning. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen, bland annat att hennes begäran om loggutdrag eller namn på sjuksköterskan inte bemötts. Patientnämndens förvaltning poängterade i avslutsskrivelsen till vårdgivaren att loggar är allmänna handlingar enligt tryckfrihetsförordningen inom offentlig vård samt att det strider mot patientlagen att hänvisa patienter inom primärvården dit de är listade. Detta har nyligen klargjorts i ett av patientnämndens principärenden. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03646** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter bedömning vid närakutmottagning En man har uppsökt en närakutmottagning med en sårskada på bröstet. På mottagningen fick mannen råd att själv rengöra såret och erbjöds inte att träffa läkare. När mannen nästa dag besökte en annan akutmottagning så hjälpte de honom att lägga om såret och skrev ut medicin. Mannen ifrågasätter att detta inte erbjöds vid den första mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell mottagning som beklagar att patienten upplever att han inte har fått adekvat vård. Verksamhetschefen beskriver att mottagningen följer regionens hänvisningsstöd och att en bedömning av patienten har gjorts utifrån detta. Patienten hänvisades därmed till vårdcentral och verksamhetschefen beskriver att de inte har för avsikt att vidta några åtgärder angående ärendet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03769** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Covid-19 provsvar ej antecknat i journal En man har provtagits för covid-19 på en vårdcentral. När mannen sedan noterade att testsvaret ej fanns noterat i journalen kontaktade han vårdcentralen som meddelade att provsvaret inte har noterats på grund av bestämmelser kring sekretess. Mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beskriver att provsvaret finns noterat i patientens journal. Verksamhetschefen uppger att anledning till att provsvaret ej syns för patienten är att inte hela patientjournalen finns tillgänglig via 1177. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03783** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation	Bristfällig information och lång väntan En kvinna är kritisk till att det har skett så många missförstånd vid en vårdcentral. Varje gång hon har bokat ett besök måste hon sitta och vänta i timmar för att det har skett något missförstånd. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat ombudet och informerat om behovet av en fullmakt från patienten. Då patienten/ombudet trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2007-03784** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i omvårdnad och brister i smärtlindring Enligt närstående till patienten misskötte hemsjukvården från vårdcentralen patienten som var döende i cancer och vårdades i hemmet. Omvårdnaden brast vilket orsakade sår och de trycksår som uppstod undersöktes inte. Inte heller ordinerades patienten de smärtstillande preparat som han var i behov av. Det fanns även felaktigheter i patientjournalen, enligt närstående. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet. Ombudet informerades om behovet av fullmakt om yttrande ska inhämtas. Eftersom fullmakt från patientens sida efter en månad ännu inte inkommit avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2007-03903** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen behandling eller vidare utredning av urinvägsbesvär En man hade urinvägsbesvär i form av svårigheter att kissa och smärta i området för urinvägarna. På vårdcentralen tog man prover som inte visade några tecken till sjukdom. Efter fem dagar hade han fortfarande besvär och på vårdcentralen bad man honom att avvakta. Mannen anser att det svenska hälso- och sjukvårdssystemet är ineffektivt. I Italien skulle han samma dag ha fått ett bredspektrum antibiotika som han anser skulle ha hjälpt honom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han hade önskemål om att avvakta med att begära in yttrande och då han inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2007-03926** Administrativ hantering Brister i hantering	Prov tappades bort En kvinna hade lämnat ett antikroppstest för covid-19. Efter två veckor tog hon kontakt med vårdgivaren då det inte hade kommit något svar. Efter ännu en vecka tog kvinnan kontakt igen och fick då veta att något hade gått fel och provet var borta. Kvinnan tyckte det kändes väldigt olustigt att testet tappats bort. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2008-04195** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Felaktig diagnos ställd av husläkare, felaktiga läkemedel En kvinna menade att husläkaren skrivit ut läkemedel på felaktig diagnos. Åtgärd: Patienten har synpunkt på recept utfärdade av husläkare. Felaktig hantering av recept har tidigare utretts av Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2008-04217** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering	Läkare skrev ut medicin som tog bort effekt av övriga mediciner En kvinna behövde förnya recept av värkmedicin. Fick utskrivet ny medicin som hon sedan inte hämtade ut eftersom Apoteket informerade henne att den medicinen tar ut effekten av de andra medicinerna som hon har för högt blodtryck och nedstämdhet. Allt detta finns noterat i journalen. Hon har försökt maila verksamhetschefen om detta men de har ingen mailadress. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2008-04231** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och problem då hon inte var listad En kvinna försökte boka tid på vårdcentral men då hon inte var listad där fick hon information att de inte tog emot patienter från andra områden. Hon har även synpunkt över bemötandet hon fick av sjuksköterskan. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04232** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Fick inte hjälp kring läkemedel En patient sökte sin husläkare på telefon för att få veta hur han skulle hantera ett lågt waranvärde som han uppmätt i hemmet. Han undrade hur han skulle göra med sin warandosering och om han eventuellt skulle ta en blodförtunnande spruta. Mannen ville också informera om att han drabbats av flera allergiska reaktioner under en vecka, varav en gång med andningsproblem, och han önskade behovsmedicinering att ta till. Vårdcentralen informerade dock om att alla akuta besökstider och telefontider var slut resten av veckan och han fick ingen återkoppling rörande de medicinska frågorna trots att en sköterska lovat det. Mannen hänvisades till akutmottagning men blev där hänvisad tillbaka till vårdcentralen. Mannen menar att han bara bollars runt utan att få hjälp med ett närapå riskabelt värde. Han önskar också att det fanns tydliga instruktioner och rutiner för hur en vårdcentral ska kontakta en patient och att information om läkemedelsbehandling ges ordentligt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar inte inhämta yttrande men att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04255** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Beställt test för Corona som inte levererats En kvinna som trodde att hon hade Corona beställde test för Covid 19 i början av sommaren. Hon stannade hemma från arbetet under en vecka. Idag två månader senare har hon ännu inte fått testet, när hon går in och följer beställningen står status "packas". Nu ska hon göra antikroppstest istället för att veta om hon haft Corona. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04314** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad besök vid närakutmottagning på ett nonchalant sätt En man med pågående waranbehandling uppmätte i hemmet ett värde som oroade honom. Han kontaktade därför sin vårdcentral för vägledning kring hur han skulle hantera detta och dosera sin medicin. Mannen informerades om att alla akuttider var slut för dagen och hänvisade honom till närakut. Närakuten ville dock inte ta emot honom med motiveringen att den inte hade tillgång till provtagningslaboratorium. Mannen hänvisades på ett nonchalant och ointresserat sätt tillbaka till sin vårdcentral. Han ifrågasätter hanteringen och att han inte blev omhändertagen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framför patienten att han önskar att ärendet registreras men att yttrande inte inhämtas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04402** Vård och behandling Behandling	Ofullständig vård En kvinna har synpunkter på att en läkare gav henne undermålig vård, då hon uppsökte vårdcentralen då hon hade problem med ryggen. När hon uppsökte en annan läkare visade det sig att hon hade ett medfött fel på ryggraden och två skadade diskar. Kvinnan undrar om hon fick undermålig vård, utan någon röntgen, på grund av att hon är en kvinna i medelåldern. Hon är mycket besviken och känner sig diskriminerad. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2008-04417** Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i tillgänglighet En man har synpunkter på att det inte finns några tider utlagda på 1177 att boka förrän i början av oktober. Det har varit så under en lång tid och han anser att det inte är rimligt att behöva vänta så länge för att kunna boka en akuttid. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04433** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad besök på vårdcentral En kvinna kontaktade sin vårdcentral och framförde att hon troligtvis hade halsfluss och behövde hjälp. Sjuksköterskan i telefon frågade henne om hon hade feber och kvinnan svarade att hon inte hade det. Då fick hon till svars att det inte var halsfluss hon hade om hon inte hade feber, och på grund av coronapandemin så tog de inte emot några med symtom. Hon hänvisades att beställa hem ett covid-19 test. Kvinnan kontaktade senare en annan mottagning och fick veta att det med största sannolikhet var halsfluss. Den läkaren sa att man inte behöver ha feber då man har halsfluss, så det ska aldrig uteslutas. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04451** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Remiss inte utfärdad samt svårt att nå arbetsterapeut En kvinna var av arbetsterapeut lovad en remiss till annan enhet för utprovning av elmoped som hjälpmedel. Då mottagande enhet inte tagit emot någon remiss sökte kvinnan arbetsterapeuten via telefon. Vid två tillfällen var kvinnan först i telefonkön, som betjänades av två handläggare, men efter över 30 minuters väntan fick kvinnan lägga på när ingen svarat. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. När förvaltningen ringde utanför telefontid gick telefonsvarare igång utan något svarsmeddelande. När uppringning på nytt gjordes på telefontiden gick signaler fram under lång tid utan att någon svarade eller något meddelande. Varsamheten har därefter bekräftat problem med TeleQ och att det är på gång att åtgärdas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04499** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ineffektiv mottagning En kvinna har synpunkter på den vårdcentral hon tillhör. Hon anser att mottagningen är ineffektiv och behöver få hjälp med att organisera. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04551** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna som väntar barn ville boka en tid för undersökning och hade samtidigt frågor om hur det fungerade på mottagningen under coronapandemin, kvinnan kände sig allmänt orolig. Via telefon fick hon till svars att de inte kunde svara på hennes frågor innan hon var inskriven. Kvinnan upplevde bemötandet mycket otrevligt och hon blev ifrågasatt när hon konfronterade det oprofessionella bemötande hon fått. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2008-04590** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej fast läkarkontakt En man ifrågasätter att det finns läkare i appen "alltid öppet" registrerade på en vårdcentral som inte längre jobbar på vårdcentralen. Mannen är även kritisk till att han inte upplever sig kunna få en fast läkarkontakt vid vårdcentralen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04591** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Har ej tillgång till journal En kvinna har svårt att få tillgång till sina journaler efter ett vårdbesök. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04643** Kommunikation Bemötande Resultat Vård och behandling	Bristande bemötande och ifrågasätter intag av medicin En kvinna har synpunkter över bemötandet hon fått från personal på vårdcentralen, de har ändrat tid för besöket vilket hon inte har fått. Läkaren är oengagerad och har en aggressiv ton och ifrågasätter varför hon tar Stilnoct och Levaxin, kvinnan försöker förklara att det beror på underproduktion. Kvinnan upplever det som att läkaren inte läst hennes journal innan. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04667** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet En man har synpunkter över tillgängligheten att kunna boka tid för läkarbesök för bedömning av sina hudutslag. Han blev erbjuden en tid om 45 minuter men då han hade minst en timmes resväg ville han ha en tid om några dagar. Fick då som svar att det var den tiden som erbjöds och ingen annan. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04715** Kommunikation Bemötande	Behov av starkare värktabletter men läkare lyssnar inte En kvinna med spinal stenos sen lång tid tillbaka blev opererad för tredje gången i våras har synpunkter över att läkaren inte lyssnar på henne. Hon är i behov av starkare värktabletter med läkaren anser att Alvedon är tillräckligt för henne. Hon tycker det är förnedrande att läkaren inte tror på henne. Hon har inget förtroende för läkarna på mottagningen.
1177 **Primärvård** **V2008-04775** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande av läkare Kvinna som upplevde otrevligt bemötande av läkare inom primärvården. Kvinnan upplevde att hon varken fick svar på sina frågor eller blev lyssnad till. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.