Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-09-18

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Primärvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	811

Avslutat datum: 2026-05-01 - 2026-08-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08799** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Primärvårdsenhet ville inte behandla en man utifrån en akutmottagnings diagnos En man sökte vård och lämnade blodprov. Hans värden var höga och vårdgivaren rekommenderade ambulansfärd till sjukhus. Mannen väntade dock till en anhörig kunde köra honom in. På akutmottagningen gjordes noga undersökningar och mannen fick en diagnos, med rekommendation på behandling från primärvården. Vårdcentralen höll dock inte med om diagnosen, och fortsatte med egna prover, utan att komma fram till diagnos. Mannen mådde mycket dåligt och undrade varför han inte fick prova den behandling som de två akutläkarna föreslagit. Särskilt som han inte blivit undersökt av någon läkare hos vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren besvarade händelseförloppet utifrån besök med datum för kontakt, behandlingar och provsvar. De beskrev vilka prover som talade emot den reumatiska diagnos som anmälarna ville få utrett och varför vårdgivaren inte vill medicinera mot det innan andra prover var klara. Detta för att läkemedlet kortison kan maskera andra symtom som cancer och förvärra en pågående urinvägsinfektion, vilket i sin tur kan riskera blodförgiftning. Remiss sändes inte till smärtmottagning eller reumatolog då de ansåg att utredning för cancer behövde prioriteras. De bjöds in till kontakt vid behov av att ställa ytterligare frågor. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2601-00268** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Upplevelse av bristande handläggning, missad cancer En patient sökte vårdcentralen för hudförändringar på huvudet och remitterades till hudläkare, där en hudcancer opererades bort. Senare sökte patienten åter vårdcentralen för långvarig smärta och besvär från bihålor och öron. Patienten och en närstående upplevde att de inte blev lyssnade på och att begäran om remiss till öron-, näs- och halsmottagning avslogs. Först senare, via en annan vårdgivare, konstaterades en tumör. Den närstående ställde sig frågande till hur patientens besvär hade handlagts. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten undersöktes utifrån sina symtom och att blodproverna var utan avvikelse. Vårdgivaren beklagade att patienten uppfattade att symtomen inte togs på allvar. Vidare framkom att remissen inte skrevs direkt eftersom läkaren inte bedömde att frågeställningen behövde prioriteras högt, men att den inte hade glömts bort. Vårdgivaren uppgav att de, utifrån den information som fanns vid besöket, har svårt att se att de hade kunnat agera annorlunda. Samtidigt beklagade de konsekvenser som patienten drabbats av och betonade att de tar till sig synpunkten om att deras agerande kan ha uppfattats som nonchalant eller ointresserat. Ombudet har tagit del av svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-00782** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Brister i tillgänglighet och bemötande En rullstolsburen man med flertalet fysiska funktionsnedsättningar har synpunkter på att hans behov av tidigare, tätare och längre läkarkontakter inte har tillgodosetts. De tider han erbjudits har ofta varit en månad fram i tiden. Mannen har nekats byta husläkare. Han upplever att han blivit diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning då lite hänsyn har tagits till hans behov av snabba insatser samt tillräckligt långa besök. Alla besök är korta och läkarna stressar på. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att patienten har två läkare som samarbetar kring vården. Mot bakgrund av tidigare läkarbyten bedömer verksamheten att någon ytterligare läkare inte kan erbjudas. Vården uppges planeras utifrån patientens behov, där akuta besvär prioriteras och erbjuds tid med kort varsel. Vid planerade besök avsätts förlängd besökstid och tolk bokas vid behov. Vårdgivaren uppger att flera besök ibland behöver planeras eftersom alla frågor inte alltid hinner hanteras vid samma tillfälle. Vid de tillfällen verksamhetschefen inte är tillgänglig har patienten erbjudits kontakt med enhetschef. Av svaret framkommer även att utfärdade intyg grundas på medicinska bedömningar och patientens behov. Vårdgivaren beklagar att patienten upplever att intygen inte alltid motsvarar förväntningarna eller leder till önskat resultat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01235** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Nekas fortsatt sjukskrivning trots pågående behandling En kvinna har varit sjukskriven på grund av ledbesvär i knän, nacke och händer. Hon har gått hos sjukgymnast och var nyss på ett läkarbesök för fortsatt sjukskrivning. Läkaren sa att kvinnan behöver opereras men vägrade ändå skriva nytt sjukintyg. Kvinnan anser att hon borde vara fortsatt sjukskriven eftersom hon fortfarande går på behandling. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs svar att en medicinsk bedömning av patientens besvär har gjorts utifrån aktuella symtom, undersökningsfynd och tillgängligt medicinskt underlag. Bedömningen låg till grund för beslut om sjukskrivningens omfattning samt fortsatt rehabilitering och behandling. För att säkerställa en så grundlig bedömning som möjligt har behandlande läkare även konsulterat flera specialister och skickat remisser till specialistmottagningar för vidare bedömning. Vårdgivaren beskriver att beslut om sjukskrivning grundas på en individuell medicinsk bedömning och att patientens uppfattning ibland kan skilja sig från vårdens bedömning. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt oro och frustration i samband med detta och uppger att synpunkterna har tagits med i verksamhetens fortsatta förbättringsarbete kring kommunikation och bemötande. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01378** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Svårigheter att få besökstid hos ordinarie läkare En kvinna har flera sjukdomar som hon medicineras för. När hon försöker kontakta sin läkare för ett läkarbesök är läkaren antingen ledig eller sjuk, det gör att hon inte får sina läkemedel förskrivna. Den vikarierande läkaren har varit aggressiv och inte förnyat hennes recept. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för återkopplingen som var mycket viktig för lärande och förbättringsarbete. Vårdgivaren beklagade de besvär och den frustration med osäkerhet och oro som det hade medfört för kvinnan när beställningen av mediciner i Apodospåsar inte hade förnyats i tid, samt att det hade dröjt med besked om kuratorskontakt på vårdcentralen. Det är mycket viktigt att man som patient kan känna sig trygg med att man kommer att få sina mediciner i tid. För den som får sina mediciner i Apodospåsar informeras i regel inte vårdcentralen automatiskt när beställningen av nya påsar är på väg att ta slut. Det vanliga är att beställningen är giltig i ett år. Vårdgivaren konstaterade att det den här gången inte hade blivit bra för kvinnan då Apodospåsarna inte hade förnyats i tid. När kvinnan hade hört av sig till vårdcentralen och berättat att det endast var någon dag kvar innan påsarna skulle ta slut, hade läkaren tyvärr inte noterat att hon skulle ha sina mediciner i Apodospåsar. Istället skrev den läkaren ut vanliga läkemedelsrecept att hämta ut på apoteket. För att minska risken för missförstånd hade läkaren föreslagit att tillsammans med kvinnan gå igenom detta på ett redan inplanerat läkarbesök två veckor senare. Tyvärr hade kvinnan behövt avboka det besöket som då fick flyttas fram, det dröjde därför ytterligare en månad innan läkaren ordnade med nya Apodospåsar. Lärdom hade tagits av att det är viktigt att tydligare informera den som är patient om vårdplanering för att undvika missförstånd och oro. För att förhindra att Apodospåsarna inte förnyas i tid nästa gång, kommer det finnas bevakning om att detta ska göras i god tid. Gällande kuratorskontakt hade den psykolog som kvinnan hade träffat på vårdcentralen rekommenderat att hon skulle få komma till en psykiatrisk mottagning, så en remiss skrevs dit. Vårdgivaren konstaterade att det därefter dröjt fram till nyligen innan den psykiatriska mottagningen återkopplade till vårdcentralen att de bedömde att kvinnan inte längre behöver ha fortsatt kontakt där. Psykologen på vårdcentralen skulle kontakta kvinnan för att diskutera vilken hjälp eller stöd som hon skulle kunna erbjudas istället. Vårdgivaren beklagade den frustration och osäkerhet som händelsen hade medfört och med den fördröjning som därmed uppstått. Vårdgivaren tog med sig dessa lärdomar i diskussion med berörda personalgrupper för att förhindra att det inträffar igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01416** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Upprepade svimningar och utebliven läkarbedömning vid diabetes En äldre kvinna med hjärtsjukdom och diabetes drabbades av upprepade svimningsanfall som hon misstänkte berodde på en biverkan av ett diabetesläkemedel. Trots detta fick hon ingen tid för läkarbedömning på vårdcentralen, utan ett av hennes läkemedel justerades per telefon. Kvinnan upplevde även att den årliga uppföljningen inte genomfördes som planerat. Hon önskade remiss till en diabetesmottagning för övertagande av ansvaret för hennes diabetesvård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att vårdgivaren tyvärr inte har hunnit kalla alla patienter till årlig uppföljning och därför har prioriterat de mest sjuka patienterna. Vårdgivaren beskriver att patientens värden har varit stabila under en längre tid och att patienten därför inte prioriterades för uppföljning. När det gäller bedömning av försämring fick patienten hjälp med läkemedelsjustering på distans. Den remiss som patienten önskade har skickats till diabetesmottagningen. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01452** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Brister i läkemedelsbehandling En man som är multisjuk får sömnläkemedel som är narkotikaklassat utskrivet vid sin vårdcentral. Enligt patienten räcker inte förskriven mängd för hela behandlingsperioden och han får därför svårigheter att sova under vissa perioder. Detta kan medföra konsekvenser i form av att patienten inte kommer upp och orkar ta sig till livsnödvändiga behandlingar som han får flera gånger i veckan. Han har försökt att påtala problemet men får inte gehör. Tidigare har läkare provat att skriva ut andra sorters sömnmediciner men då har patienten drabbats av biverkningar, ramlat och skadat sig. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att de har förståelse för att patientens läkemedel är viktiga för sömn och för att minska kroppslig stress, särskilt med hänsyn till patientens övriga sjukdomar. Vårdgivaren förklarade att de behöver vara försiktiga vid förskrivning av narkotikaklassade läkemedel eftersom behandlingen kan innebära risker såsom fall, minnespåverkan och tillvänjning. Vårdgivaren uppgav att doseringen därför hålls så låg som möjligt och att den förskrivna mängden bedömts täcka patientens behov fram till nästa uttag. Patienten informerades om att han är välkommen att kontakta mottagningen för att tillsammans gå igenom medicinanvändningen och se över behandlingen för sömnen om behovet förändrats. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att han avser att kontakta biträdande enhetschef för vidare dialog kring behandlingen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01453** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i hemsjukvård för äldre patient En äldre patient med diabetes och demens vårdades hemma med hjälp av hemsjukvård. Enligt nära anhörig fungerade vården bra i veckorna men kvällar och helger var det brister i den vård som gavs. Personalen hade vid flera tillfällen inte låst in insulinet i medicinskåpet utan lämnat det framme vilket innebar risker för patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för de förtydliganden av rutiner som man genomfört. Vårdgivaren beskrev hur kommunikationen mellan olika aktörer i vårdkedjan skulle ske. Vårdgivaren hade förtydligat rutinen gällande besök och hantering av insulin. Enligt vårdgivaren hade all personal fått kompletterande utbildning kring diabetes och insulin, samt även om bemötande vid olika sjukdomstillstånd. Vårdgivaren uppgav att en undersköterska hade gjort fel när hon lämnat en väska med insulin till patienten. Gällande larmnummer så ska alla brukare ha fått ett sådant när de skrevs in i hemsjukvården. Vårdgivaren skulle se till att numret lämnades ut på nytt och informerade om att man alltid kan larma via 1177 ifall man inte har hemsjukvårdens larmnummer tillgängligt. Ombudet hördes inte av och gick inte att nå efter det att hon tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01531** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Hänvisad till uthyrning av rullstol till egenkostnad trots behov En äldre kvinna med besvär från benen och svårigheter att gå kontaktade en rehabmottagning för att få tillgång till rullstol. Hon fick då information om att mottagningen inte hade några rullstolar att låna ut och hänvisades i stället till hjälpmedelscentralen som hyr ut hjälpmedel. Kvinnan beställde en rullstol som levererades hem till henne och hyrde den under en månad till egen kostnad. Kort därefter blev hon kontaktad av rehabmottagningen som då kunde erbjuda en lånerullstol och kom hem till henne med denna. Kvinnan upplevde sig vilseledd av den initiala informationen och önskar få ersättning för kostnaden för den hyrda rullstolen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att hjälpmedel för varaktiga behov i de flesta fall förskrivs utan kostnad, medan korttidslån medför en hyreskostnad. Eftersom patienten behövde en rullstol med kort varsel och mottagningen inte kunde tillgodose behovet, hänvisades patienten till hjälpmedelscentralen. Vårdgivaren uppgav att kostnaden för korttidshyran därför inte kunde ersättas. Efter ett hembesök bedömde en fysioterapeut att patienten hade ett varaktigt behov av en transportrullstol. Eftersom patienten var nöjd med den hyrda rullstolen förskrevs en likadan. Ärendet avslutades.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01584** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Upplever sig inte delaktig i sin vård och önskar en ny medicinsk bedömning En man är multisjuk och är inskriven vid en vårdcentral. Han upplever att han inte får vara delaktig i vården, han informeras inte om läkemedelsförändringar eller tillfrågas om hur han mår. Mannen har bett om en ny medicinsk bedömning men det har han inte fått. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade mannens upplevelse och känsla av att läkarna inte hade återkopplat till honom samt att han hade fått felaktig medicin. Vårdgivaren beklagade också mannens upplevelse av att läkarna inte hade skickat remisser som han efterfrågat. Verksamhetschefen hade gått igenom journalen några år bakåt. Av den framgick att mannen hade haft mellan en och tre kontakter per månad med sin läkare på vårdcentralen. Det finns närmare 50 läkaranteckningar under denna tid som dels behandlade dessa besök, dels även daganteckningar som handlade om kontakter med olika specialister, utfärdande av konsultationsremisser och beställning av prover. Av journalen framgick också att remisser var skickade till olika specialister på grund av mannens olika sjukdomar och besvär. Vårdgivaren hade också tagit emot flera remisser från olika akutmottagningar. Från lite mer än ett och ett halvt år tillbaka fanns det uppgifter om närmare 35 konsultationsremisser i journalen som läkarna hade handlagt, bedömt och planerat vården efter. Beträffande den medicin mannen har fått mot lungbesvär har det ursprung från hans sjukhusvistelse förra året då man misstänkte att han hade en lungsjukdom, baserat på mannens symtom, att han blivit bättre av inhalationer och att man sett förändringar på en lungröntgenbild. Sjukhuset hade bett vårdcentralen att utreda detta vidare. Vid mannens vårdbesök konstaterades att mannens hosta är ofarlig och att det inte går att klassa som lungsjukdom eller astma men att den sannolikt inte var botbar. Läkaren hade därför skrivit ut symtomdämpande inhalation och tablett, vilket mannen informerades om. Mannen hade en ny besökstid inbokad hos sin läkare och han välkomnades att ta med frågor och synpunkter att diskutera direkt med läkaren. Mannen var också välkommen att kontakta verksamhetschefen om han önskade. Mannen tog del av svaret men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01627** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Primärvårdsenheten missade brusten sena i axel hos äldre patient En patient sökte vård på sin vårdcentral för axelsmärta. Röntgen visade enligt läkaren inget fel och ingen vidare utredning med magnetkameraundersökning gjordes då läkaren inte ansåg det vara motiverat. När smärtan fortsatte sökte patienten vård utomlands för att själv bekosta den typen av röntgenundersökning. Där konstaterades att en muskel i axeln gått av. Patienten hörde av sig till vårdcentralen så fort hon kom hem, men fick besked om att det inte fanns några tider. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren radade upp patientens besök hos olika vårdgivare, orsaken till besök och avslutade med att beskriva den komplexa problematiken. De skrev att patienten varit hos dem vid två tillfällen men då inte tagit upp besvär med axeln. Vårdgivaren beskrev anledningen till att hon blivit remitterad till en viss enhet och rekommenderade henne dels att gå dit för att kunna få hjälp, dels att hon rekommenderades komma på det bokade besöket vid den egna verksamheten ett specifikt datum. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01685** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i läkemedelsdelning via hemsjukvård En kvinna med hemsjukvård uppgav att hon inte fick sina läkemedel i tid och att hon fick felaktig information om när läkemedlen skulle lämnas ut av en undersköterska. Kvinnan hade kroniskt trötthetssyndrom, ME, samt Willis-Ekboms sjukdom, som gav besvär med domningar, pirrningar och krypningar i benen. När vårdcentralen enligt kvinnan inte administrerade läkemedlen i tid blev hon utan medicin, vilket ledde till svåra besvär. Kvinnan önskade att vårdcentralen skulle bemöta hennes synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkommer att det i detta fall brustit i kommunikationen mellan undersköterska och sjuksköterska i hemsjukvården. Vårdgivaren uppger att rutinerna för dokumentation ska ses över för att bedöma om något kan förbättras för att undvika liknande händelser. Händelsen har även tagits upp i personalgruppen som ett lärande exempel. Undersköterskans bild av det inträffade har inte kunnat inhämtas, eftersom hen har slutat sin tjänst. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01686** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Primärvårdsenhet undersökte inte orsak till en kvinnas ryggbesvär och missade därför fler diagnoser En kvinna hade olika diagnoser och skador i ryggen som under flera år bara behandlades med receptfria smärtstillande tabletter. Ombudet som anmälde ärendet ansåg att vårdgivaren inte givit kvinnan korrekt undersökning, diagnos eller tillräcklig behandling. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svar från vårdgivaren beskrevs patientens vårdkontakter och att två planerade besök hade avbokats av patienten under den aktuella perioden. Vårdgivaren uppgav att ryggsmärtan först dokumenterades i samband med en årskontroll, då undersökning genomfördes, smärtstillande behandling ordinerades och patienten rekommenderades kontakt med fysioterapeut. Enligt vårdgivaren hade patienten inte aktivt sökt vård för ryggsmärtan utan besvären hade uppmärksammats vid årskontroller. Vårdgivaren bedömde samtidigt att journalanteckningen från besöket var bristfällig eftersom den saknade en tydlig beskrivning av undersökning, bedömning och planerade åtgärder. Det framgick även att läkaren som genomförde besöket inte längre arbetar på vårdcentralen. Vidare uppgav vårdgivaren att patienten vid flera tillfällen hade av- eller ombokat samt avböjt planerade besök. Vid ett senare årskontrollsbesök genomfördes en röntgenundersökning och patienten remitterades för fortsatt behandling vid en osteoporosmottagning. Ombudet inkom därefter med synpunkter och uppgav att han inte delade vårdgivarens beskrivning att patienten inte sökt vård för ryggsmärtan. Han framförde också att uppgiften om att patienten inte haft kontakt med fysioterapeut var felaktig, eftersom patienten haft fysioterapeut i hemmet och fått övningar. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01694** Kommunikation Bemötande	Upplevt sig bristfälligt bemött på vårdcentral En man har upplevt sig dåligt bemött av en sjuksköterska på en vårdcentral under telefonsamtal. Enligt patienten ska sjuksköterskan ha skrikit på honom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten har upplevt samtalet med deras sjuksköterska som otrevligt och aggressivt. Ett respektfullt och professionellt bemötande är av största vikt i all kontakt med patienter, och de ser allvarligt på den här typen av upplevelser. Vårdgivaren har tagit del av ärendet och kommer att följa upp händelsen internt med berörd personal för att klargöra vad som har inträffat. Vid behov kommer de även att vidta åtgärder för att säkerställa att deras bemötande håller en god och trygg nivå i framtiden. Vårdgivaren tar patientens synpunkter på stort allvar och ser detta som en viktig del i deras kontinuerliga förbättringsarbete. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01711** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande utredning och dåligt med tid för samtal under besök En kvinna som led av olika typer av besvär upplevde inte att hon blev utredd ordentligt eller att hänsyn togs till de olika besvärens påverkan på varandra. Det var svårt att få tider och när hon fick det tyckte inte hon fick tillräcklig tid att berätta vid läkarbesöken om sina besvär. Hon kände sig inte lyssnad på. Hennes tidigare behandling mot B-12 brist avslutades när en läkare pensionerades och inte återupptogs av någon annan läkare. Kvinnan beskrev att hon som följd av det fick neurologiska besvär och håravfall. Vidare gjorde läkaren en sammanställning i journalen av patientens besvär utan hennes medgivande. Hon ansåg att det stod felaktigheter i den och att felaktigheterna därmed spreds vidare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01923** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig åtgärd av vårdcentral En äldre kvinna med ryggsmärtor hade på morgonen en läkartid på vårdcentralen. Vid lunchtid samma dag gick hon förbi vårdcentralen och frågade i receptionen om fysioterapi. Då det var oklart för henne vad som var sagt om smärtlindring ringde hon på eftermiddagen till vårdcentralen. Då ingen svarade gick hon åter igen dit. Personalen uppfattade henne som desorienterad efter flera kontakter samma dag och valde att skicka henne med taxi till en akutmottagning. Där fick hon vänta i cirka 13–14 timmar innan hon skickades hem utan åtgärd, vilket enligt henne förvärrade ryggsmärtan. Kvinnan anser att hänvisningen till akutmottagning var onödig och har orsakat lidande, och hon önskar ersättning. Åtgärd: Patienten har fått ett eget skriftligt svar från vårdgivaren. I svaret framgår att vårdgivaren bedömde att patientens upplevda förvirring kunde bero på ett akut medicinskt tillstånd och att det därför var befogat att utreda möjliga medicinska orsaker till symtomen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01951** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd cancer diagnos samt brister i kommunikation En äldre man som tidigare haft prostatacancer sökte vård på en vårdcentral på grund av buksmärtor och diffusa symtom från urinvägarna och ett infektionsvärde som gick upp och ner. Mannen misstänkte återfall i cancersjukdom och önskade en undersökning av tarmen, men enligt ombudet fick mannen först ett nej gällande undersökningen och sedan besked om lång väntetid för att göra den. Undersökningen hann aldrig genomföras då mannen drabbades av akuta symtom och sökte vård vid ett akutsjukhus där han fick genomföra en akut tarmoperation då han drabbat av tarmvred som visade sig orsakad av en utbredd cancer i bukhinnan. Cancerdiagnosen fördröjdes med sammanlagt tre månader från det att han först sökte vård för sina symtom. Mannen avled senare samma år i cancersjukdomen. Mannens fru, som är ombud i ärendet, uppgav att det fanns brister i kontinuiteten vid vårdcentralen och att mannen saknade en fast läkare med ansvar för hans vård. Hon ansåg att vårdcentralen brast i utredningen av mannens hälsotillstånd, vilket ledde till att cancerdiagnosen upptäcktes i ett sent skede. Ombudet önskade svar på sina synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades sorgen. Vårdgivaren beskrev att patienten hade haft återkommande urinvägsinfektioner, ryggvärk och periodvis avvikande infektionsvärden. En röntgenundersökning av tarmen hade visat fynd som talade för inflammerade tarmfickor och en fortsatt undersökning med magnetkamera hade bokats för att utreda orsaken vidare. Vårdgivaren konstaterade i efterhand att cancerdiagnosen hade fördröjts och beklagade detta. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02066** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Läkaren på vårdcentralen lyssnade inte på äldre patient En äldre patient hade vissa symtom och var vid flera tillfällen på vårdcentralen men läkaren lyssnade inte. Patientens diagnos samt specialistbehandling blev därmed fördröjd. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för synpunkt och samtal i samband med utredningen. Bedömningen var att utredning, undersökningar och behandlingar har genomförts enligt gällande medicinska riktlinjer, och att inga avvikelser har framkommit. De undersökningar som har gjorts, inklusive undersökning av hjärnan, visade förändringar i hjärnan som kan komma med åldern och som ibland kan påverka till exempel balans och ge yrsel. Dessa förändringar kan vara en del av förklaringen till besvären. De skrev att de hade förståelse för att patienten trots detta fortsatt hade symtom och att det väcker frågor och oro och att hon var välkommen att kontakta dem för att boka tid med en läkare. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02067** Vård och behandling Läkemedel	En kvinna blev utan läkemedel flera dagar när vårdcentral missade skriva ut och leverera medicinen En kvinna som hade hjälp med att få mediciner doserade och levererade till hemmet blev utan läkemedel i flera dagar när vårdcentralen missade den nya leveransen. Kvinnan fick ta hjälp av sjukvårdsrådgivning, apotek och vänner för att få några av sina mediciner utskrivna och levererade under helgen. Kvinnan beskrev mycket svåra dagar på grund av detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten råkat ut för denna olyckliga händelse. Verksamhetschefen skrev att denna varit i kontakt med patienten och förklarat vilka åtgärder som vidtagits, bland annat skrivit avvikelse och förklarat hur rutinen ser ut. De beskrev att hon fått förklarat för sig vilka förbättringsåtgärder som vidtagits för att säkerställa att det inte händer igen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02073** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Synpunkter på bedömning och uppföljning vid svårläkta sår, benet fick amputeras En kvinna hade ett sår som hon fick omlagt inom primärvården. När såret inte läkte önskade hon att de skickade en remiss för henne att bli behandlad inom en annan mottagning specialiserad på sår. Primärvårdsenheten skrev inte den remissen. Benet fick senare amputeras. Kvinnan hade även synpunkt på att hennes njurvärden inte följdes upp med förklaringen att det inte behövdes på äldre människor. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I yttrandet från vårdgivaren beklagades det svåra sjukdomsförlopp som patienten genomgått och man uttryckte förståelse för det lidande och den påverkan på livskvalitet och funktion som detta medfört. Vårdgivaren beskrev att patienten sedan tidigare hade flera allvarliga sjukdomstillstånd med ökad risk för svårläkta sår och komplikationer samt att kontakt med kärlkirurg fanns. Sårvården planerades utifrån patientens förutsättningar och en planerad sommarvistelse. När smärtan ökade kontrollerades blodcirkulationen och remiss skickades till kärlkirurg. Vårdgivaren bedömde att patientens medicinska tillstånd var mycket komplext och att flera vårdgivare fortlöpande hade bedömt behandlingsalternativ, men att tillståndet trots omfattande insatser fortsatte att försämras. Patienten ansåg att det försämrade allmäntillståndet inte uppmärksammades tillräckligt tidigt, vilket enligt patienten påverkade tilliten till vården och upplevelsen av delaktighet. Vårdgivaren uppgav att synpunkterna tagits på stort allvar och att ärendet diskuterats inom verksamheten. Man lyfte särskilt behovet av tidigare identifiering av patienter med komplex samsjuklighet, nutritionsproblematik och svårläkta sår. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02106** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig läkemedelsordination under flera års tid En kvinna har felaktigt behandlats med läkemedel under flera års tid som hon inte behöver. Hon drabbades av komplikationer av behandlingen och vill veta orsaken till varför läkaren ordinerade läkemedlet från första början. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kontakten med vårdcentralen inte hade utfallit på det sätt som kvinnan hade förväntat sig. Personalen på vårdcentralen försöker alltid att arbeta på bästa sätt utefter de riktlinjer, de rutiner och det uppdrag de har. Gällande ordinationen av det aktuella läkemedlet hade kvinnan enligt journalanteckningarna erhållit denna medicin i en låg dos för några år sedan på grund av att hon hade uppgivit att hon hade problem med hjärtklappning. Tyvärr ger i princip alla mediciner någon form av biverkan och man får då väga dessa biverkningar mot vad läkemedlet är tänkt att hjälpa mot och på så sätt ändå få en positiv effekt av läkemedlet. Om kvinnan hade några ytterligare frågor eller funderingar var hon välkommen att kontakta vårdcentralen. Kvinnan tog del av svaret men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02184** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter gällande faktura för uteblivet besök En man kontaktar patientnämnden med synpunkter på en faktura för ett uteblivet besök på en vårdcentral. Han hade ett bokat besök men den beställda sjukresan kom inte som planerat och lämnade platsen utan att kontakta honom. Mannen ringde då vårdcentralen för att meddela att han skulle bli sen, men fick besked om att han inte längre kunde komma på besöket. Han anser att det inträffade inte var hans fel och önskar att få avgiften för besöket återbetald. Åtgärd: Information om patientavgifter inhämtades från HSF. Om patienten kommer för sent eller uteblir på grund av att bokad bil kommer för sent eller uteblir, så får vårdgivaren inte ta betalt för uteblivet besök. Detta gäller förutsatt att bilen bokats genom regionens bokningsystem för sjukresor. Den informationen bifogades begäran om yttrande till vårdgivaren. Vårdgivaren svarade att de skulle betala tillbaka avgiften. Patienten bekräftade att detta redan var gjort. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02347** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och behandling av lymfkörtelcancer En kvinna sökte vård vid flera tillfällen på en vårdcentral. Inga särskilda prover togs, läkaren skrev ut antibiotika. Flera månader senare visade det sig att kvinnan hade lymfkörtelcancer. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att antibiotika hade satts in vid det första besöket då det inte gick att utesluta att besvären berodde på en infektion. En bredare utredning startades samtidigt genom remiss för röntgen. Efter att läkaren hade ringt och delgett kvinnan röntgensvaret framkom det att hon blivit sämre varför hon fick en ny tid nästföljande dag för ny bedömning. Vid det besöket togs beslut om att skicka in kvinnan till en akutmottagning. Vid genomgång av händelseförloppet på vårdcentralen hade bedömningen gjorts att handläggningen hade varit rimlig mot bakgrund av kvinnans besvär och hur länge hon hade haft dessa. Vårdgivaren beklagade den sjukdom kvinnan hade drabbats av och det lidande detta orsakat henne. Angående begäran om ersättning hänvisades kvinnan till patientförsäkringsbolaget Löf. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02376** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Läkemedel	Nekad tillgång till läkemedel och bristande delaktighet En kvinna som fick sina läkemedel administrerade av hemsjukvården via en vårdcentral upplevde att hanteringen begränsade hennes liv. Kvinnan hade genomfört minnestest med godkänt resultat men upplevde att hon trots det inte fick någon förklaring till varför hon inte fick vara delaktig i hanteringen av sina läkemedel. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten på grund av nedsättning i minnesfunktioner var i behov av stöd för att säkerställa att viktiga läkemedel tas på ett säkert sätt. Vårdgivaren framförde att de är behjälpliga med att hitta lösningar för att läkemedelshanteringen ska begränsa patientens liv i så liten utsträckning som möjligt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02703** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Nekad receptförnyelse vid långvarig läkemedelsbehandling En äldre kvinna som hade haft en sjukdomsdiagnos sedan sin barndom hade sedan länge stått på en viss läkemedelsbehandling som läkare på vårdcentralen brukade skriva ut. Kvinnan fick en ny läkare då den ordinarie slutade. Den nya läkaren vägrade att skriva ut dessa läkemedel trots att specialistvården vid ett akutsjukhus ansåg att det var vårdcentralens uppgift. Kvinnan träffade ytterligare en ny läkare på vårdcentralen som inte vågade ändra den första läkarens beslut. Detta drabbar kvinnan som får ökade besvär. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att beslut om förskrivning av läkemedel grundas på den enskilda läkarens medicinska bedömning. Det framkom också att en specialistmottagning kan skicka en remiss till en vårdcentral för ställningstagande till fortsatt handläggning. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten anser att recepthanteringen har varit oprofessionell och att bemötandet i frågan har varit otrevligt. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02996** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande, upplevelse av diskriminering En kvinna upplevde ett bristfälligt bemötande från personal vid en vårdcentral. Patienten anser att personalen bråkade med henne och att hon diskriminerats på grund av etniskt ursprung, trots att hon bott i Sverige i många år. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är av största vikt att alla patienter bemöts med respekt och får en jämlik vård. Diskriminering accepteras inte inom verksamheten. Med anledning av patientens synpunkter har det genomförts en intern utredning av händelsen. Utredningen har omfattat genomgång av journalhandlingar samt samtal med berörd personal. Det har inte gått att hitta några belägg för att patienten blivit diskriminerad eller särbehandlad på grund av sin etniska tillhörighet. Vid det aktuella besöket träffade patienten en sjuksköterska på mottagningen med önskemål om hjälp med byte av blodsockersensor. Patienten informerades om att blodsockersensorer förskrivs och hanteras via diabetesmottagningen på sjukhus, och följs upp där enligt gällande ansvarsfördelning. Patientens upplevelse av händelsen beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-03135** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och ingripande av väktare på vårdcentral En man hade en bokad tid för blodtryckskontroll på en vårdcentral. I samband med besöket ställde patienten en fråga i receptionen om vårdcentralens tillgänglighet och framförde även synpunkter på kostnaden för blodtrycksmätningen, som han ansåg var för hög i förhållande till den korta undersökningstiden. Patienten uppger att han då uppmanades att vara tyst, annars skulle väktare tillkallas. Väktare tillkallades därefter och patienten upplevde att ingripandet skedde på ett hårdhänt sätt, vilket ledde till smärta i axlarna efter händelsen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att patienter numera kan mäta sitt blodtryck kostnadsfritt på mottagningen genom att låna en blodtrycksmätare. Vårdgivaren uppgav också att det är rutin att tillkalla väktare när personal upplever en hotfull situation eller oro för sin säkerhet, för att skapa en trygg miljö för både patienter och personal. Vårdgivaren beklagade om detta upplevdes som obehagligt eller ledde till att patienten kände sig felaktigt bemött. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten menade att han inte varit aggressiv och önskade att även patientens trygghet ska beaktas i verksamhetens säkerhetsrutiner. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2605-03498** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	En patient drabbades av en propp efter att en läkare satte ut ett blodförtunnade läkemedel En patient drabbades av en blodpropp efter att en läkare tog bort patientens blodförtunnade läkemedel från ordinationen. Patienten hälsade att läkaren på akutmottagningen tyckte att det var anmärkningsvärt att läkemedlet satts ut. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren svarade att det vid en första bedömning verkade som att läkemedlet hade satts ut vid ett tidigare vårdtillfälle på ett sjukhus. Vårdgivaren skulle granska detta vidare och därefter återkomma till patienten. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04366** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Nekad förskrivning av läkemedel i primärvården En patient uppger att hen vid en specialistmottagning fick besked om att den fortsatta förskrivningen av ett läkemedel för smärtlindring skulle tas över av vårdcentralen. När patienten därefter kontaktade vårdcentralen nekades enligt patienten fortsatt förskrivning av läkemedlet. Patienten ställer sig frågande till varför vårdcentralen inte övertog ansvaret för medicineringen enligt specialistmottagningens planering och önskar få klarhet i detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att remissen från specialistmottagningen besvarades med bedömningen att patienten inte längre var i behov av fortsatt behandling med det aktuella läkemedlet. I stället rekommenderades en övergång till annan behandling. Vårdgivaren uppgav att det saknas vetenskapligt stöd för att långvarig behandling med läkemedlet ger bättre smärtlindring vid patientens typ av långvarig smärta, samtidigt som risken för beroende ökar. Patienten har därför erbjudits och påbörjat en annan behandling via en smärtmottagning. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Av synpunkterna framgår att patienten fortsatt ställer sig frågande till vårdgivarens bedömning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04538** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Felaktig fotbehandling och upplevt bristande bemötande En man framför synpunkter på medicinsk fotvård dit han remitterats från en vårdcentral. Vid behandlingen uppger mannen att fotterapeuten behandlade fel tå, vilket ledde till besvär. Han återkom för ett återbesök dagen därpå men upplevde inte att han fick tillräcklig hjälp med de kvarstående problemen. Patienten uppger att han meddelade personalen att han inte tänkte lämna mottagningen innan besvären hade åtgärdats och att de upplevt detta som hotfullt. Han uppfattade sedan att de gått iväg för att tillkalla polis. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ingen felaktig behandling hade skett under besöket. Patienten hade varit mycket missnöjd och önskat att en tid skulle bokas hos ordinarie behandlare, vilket också hade gjorts direkt efter behandlingen. I svaret beskrevs att det hade uppstått ett missförstånd om att polisen skulle ha kontaktats per telefon. Samtalet hade i stället gått till en administratör för att boka en ny tid. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2606-04427** Ekonomi Patientavgifter	Avgift för intyg vid ansökan om utökat boendestöd En man planerar att ansöka om utökat boendestöd via kommunen och har bett sin husläkare om ett intyg. Inför ansökan har han fått information från sin husläkarmottagning att ett medicinskt intyg kommer att medföra en kostnad. Patienten önskar få klarhet i regelverket kring avgiften. Åtgärd: Informerar om svar inhämtat från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Endast de intyg som finns upptagna i regelverket för patientavgifter är avgiftsfria enligt politiskt beslut. Gällande intyg till kommunen ingår inte intyg för boendestöd primärt i hälso- och sjukvårdens ansvar. Gällande överklaganden till förvaltningsrätten beror det på vad det är för intyg och om det tillkommit ny medicinsk information. Om överklagandet gäller ett intyg som är avgiftsfritt är överklagandet avgiftsfritt. Men hälso- och sjukvården ska endast skriva nya intyg om det framkommit ny medicinsk information eller om tidigare intyg är påtagligt bristfälligt. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2601-00294** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig medicinering ledde till uttorkning vilket orsakade allvarliga konsekvenser En kvinna har synpunkter på en läkare på ett demensboende som skrev ut flera läkemedel till hennes äldre anhörig vilket ledde till att patienten inte var mentalt närvarande. Patienten fick uttorkning och transporterades till ett sjukhus där hon avled. Åtgärd: Vårdgivaren har beklagat patientens bortgång och att informationen från läkaren inte upplevts tillräcklig trots kontakt med läkaren. Om ombudet önskar en fullständig journal kan denne skicka en begäran till vårdgivaren. Vårdgivaren framför att det blev en orolig tid på boende där läkarna har varit mycket engagerade. Totalt gjordes 27 anteckningar under de fem månaderna patienten bodde på där. När patienten flyttade in var det efter en historia av aggressivitet som man försökt behandla med läkemedel. Det hade också varit många fall. Tillsammans med anhörig kom man fram till att pröva annat läkemedel. På sen sommar blev patienten mer arg och man registrerade ett beteendeschema för att bättre förstå när, hur och varför patienten blir arg. Man prövade andra preparat, men med bristande effekt. Remiss skickades till en psykiatrisk mottagning som gjorde ett akut hembesök och gav råd om att ändra medicineringen. Patienten blev mycket trött och redan efter några dagar sänkte man medicinen. Ett närståendesamtal planeras in med anhörig följande vecka. Ombudet har inkommit med en kompletterande skrivelse och uppger att patienten visserligen kunde uppvisa aggressivitet, men inte gentemot sin familj där hen kände sig trygg. Ombudet anser att patienten under den sista tiden fick en alltför hög dos lugnande läkemedel. Vidare framförs att personal inte i tillräcklig utsträckning tagit del av patientens beteendeschema, vilket kan ha påverkat vården. Ombudet menar också att skador hos patienten inte uppmärksammades av personalen. Enligt ombudet har mottagningen inte heller berört orsaken till patientens bortgång, som uppges vara uttorkning. Ombudet anser att det ålegat mottagningen att säkerställa att patienten fick i sig vätska samt att vid behov skicka patienten vidare till sjukhus. Ombudet önskar inget nytt svar utan nöjer sig med att den nya skrivelsen enbart för kännedom delges vårdgivaren. Genmälet skickas till vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2602-00954** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	En kvinna som sökt vård för smärta i axeln fick beskrivet att det kunde bero på psykiatriska problem En kvinna som sökt för smärta i axeln fick höra att det berodde på psykiatriska problem, vilket också skrevs i journalen. Detta fick konsekvenser när hon blev bemött vid kommande vårdkontakter. Kvinnan kände sig inte tagen på allvar och upplevde att det som skrevs i journalen överskuggade hennes fysiska symptom och kände sig därför diskriminerad utifrån sin psykiska diagnos. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att kvinnan upplevt ett bristande bemötande. Det framkom att läkaren genomförde sin allmäntjänstgöring vid verksamheten och att verksamhetschefen var handledare, men inte hade tagit del av samtliga journalanteckningar. Vårdgivaren beskrev att läkare inom allmänmedicin gör en samlad bedömning där bland annat ärftlighet, sociala förhållanden och psykiskt mående kan vara relevanta faktorer vid bedömning av smärta. Vidare uppgavs att signerade journalanteckningar normalt inte ändras, men att den aktuella anteckningen kunde rättas enligt kvinnans önskemål och att rättelsen kommer att framgå i journalen. Vårdgivaren beklagade även att kvinnan känt sig diskriminerad och betonade att detta inte varit avsikten. Den psykiatriska diagnosen fanns inte angiven i remissen till specialistmottagningen och kvinnan hänvisades till psykiatrin, som har huvudansvaret för behandling och uppföljning av hennes psykiska mående. Kvinnan var välkommen att kontakta vårdgivaren vid ytterligare frågor. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2602-01106** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journalanteckningar En vårdnadshavare till ett litet barn upplever bristande journalanteckningar. Anteckningarna innehåller rena felaktigheter samt spekulationer som inte stämmer. När vårdnadshavaren talat med psykologen som upprättat journalen, för att påtala detta, möttes hon av ett försvar och att hen skriver vad hon vill i journalen. Vårdnadshavaren uppger också att hon nekades att få ett tillägg i journalen där det framgår att föräldrarna har en annan uppfattning. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att uppgifter om ärftliga faktorer och en förälders psykiska ohälsa bedömdes vara relevanta för barnets vård och därför dokumenterades. Vårdgivaren uppgav att informationen om mammans ångestproblematik inte var avsedd att förändra den planerade behandlingen, utan att patienten fortsatt skulle erbjudas kognitiv beteendeterapi tillsammans med föräldrarna en gång i veckan. Vårdgivaren framhöll också att det inte finns någon tvekan om att föräldrarna stöttar sitt barn efter bästa förmåga. På mammans begäran gjordes en tilläggsanteckning i journalen med kompletterande information. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-01757** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande vid primärvårdskontakt i samband med intygsskrivande En man upplevde dåligt bemötande från vårdgivaren i samband med intygsskrivande mellan vårdgivare och myndighet. Han hamnade i skarven när varken myndigheten eller vårdgivaren ansåg sig kunna ge den information den andra instansen behövde för att ett visst datum hade passerat. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren skrev att patienten var inbokad för andra besvär än medicinsk bedömning relaterad till nekad ersättning. De skrev att det normala är att Försäkringskassan inkommer med önskemål om komplettering, när det finns behov. De beklagade att besöket upplevdes respektlöst. Läkarens avsikt var att hjälpa honom med det han sökte för vid besöket. Han var välkommen att höra av sig vid eventuella frågor. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-01810** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekad utredning och remiss för neuropsykiatriska besvär Ett ombud framför synpunkter på bedömningen av en patient vid en vårdcentral. Patienten uppges ha allvarliga neuropsykiatriska besvär och stora svårigheter att klara sin vardag. Vid kontakt med vårdcentralen nekades patienten vidare utredning och remiss till psykiatrin. Motiveringen från vården ska enligt ombudet ha varit att patienten bedömdes som helt fungerande. Ombudet menar att denna bedömning är felaktig och att patientens svårigheter inte har tagits på allvar. Enligt ombudet fungerar patienten inte i sin vardag och är i behov av en utredning samt kontakt med psykiatrisk specialistvård. Åtgärd: I svar från vårdgivaren har redovisats patientens tidigare vårdkontakter och remitteringar till psykiatrisk vård och beroendevård. Patienten har enligt svaret varit aktuell för flera mottagningar för både psykisk ohälsa och beroendeproblematik, och uppges nu vara drogfri. Vårdgivaren uppger att någon psykiatrisk utredning ännu inte har genomförts utan att det är oklart varför. Ett planerat läkarbesök ska äga rum inom kort där fortsatt handläggning, inklusive eventuell ny remittering till psykiatrin, kommer att diskuteras. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-01888** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande återkoppling vid telefonkontakt, dåligt bemötande och listning utan samtycke En man beskrev bristande återkoppling på telefon. Han blev inte uppringd som överenskommet. Vid ett tillfälle hälsades att han hade 10 sekunder sig att prata innan de skulle lägga på luren. Patienten blev också utan samtycke listad till att tillhöra vårdgivaren. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret hänvisades till ett datum när de sökt patienten på förmiddagen ett par gånger utan att få svar. De skrev att patienten sen på eftermiddagen, enligt vad som stod i journalen, önskade utredning för astma och allergi, men sedan tog tillbaka det och önskade avskriva sig från vårdcentralen samt uttryckte missnöjde över vården. De skrev ett datum när patienten var listad hos en annan vårdgivare. De bjöd in till ny kontakt om han hade några frågor. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-02102** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Insyn i journal utan samtycke och bruten sekretess En kvinna bytte vårdcentral men ändrade sig och bytte tillbaka till sin ordinarie vårdcentral och fick bekräftelse på detta. Efteråt uppmärksammade hon att andra vårdcentralen utan samtycke ändå hade listat henne. Åtgärd: I ett yttrande framför vårdgivaren att patienten inte är listad på denna klinik. Enligt Region Stockholm kan en patient endast lista sig två gånger per tolvmånadersperiod. Man kan bara vara listad på en vårdcentral i taget. Men denna information gällande omlistning bestrider vårdgivaren att ha skett. När det gäller patientens journaler hänvisar vårdgivaren till 1177. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-02183** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Fick ingen utredning av sina symptom En ung kvinna med långvariga besvär av IBS och symtom som hon uppfattar som allergi hade kontakt med en vårdcentral. Hon hade under en längre tid önskat få en allergiutredning för att få klarhet i vad hon reagerar på, men uppger att läkaren inte ville skicka någon remiss för vidare utredning. Kvinnan beskriver att hennes symtom är svåra och påverkar hennes vardag negativt. När hon framförde detta upplevde hon att läkaren inte lyssnade på henne och bemötte henne på ett sätt som hon uppfattade som bristande empati, bland annat genom att säga att hon har tur som inte har en dödlig sjukdom. Kvinnan hade också sett öppna fysiska journalhandlingar på läkarens skrivbord. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade utretts för födoämnesrelaterade besvär och magbesvär med provtagning och koloskopi, utan att avvikande fynd framkom. Patienten hade även tagit upp pollenallergi och eksem. Vårdgivaren uppgav att en allergiutredning behöver riktas mot ett specifikt misstänkt ämne för att vara ändamålsenlig och att patienten inte nekats remiss eller vidare utredning. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt bristande empati och uppgav att avsikten varit att bemöta patienten empatiskt och professionellt. Vårdgivaren uppgav också att patientuppgifter och journalhandlingar hanteras så att obehöriga inte kan ta del av dem. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen där hen inte tycker att det läkaren skriver i svaret stämmer. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-02220** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande i samband med undersökning En kvinna beskrev dåligt bemötande i samband med en vårdkontakt inom primärvården. Frågan handlade om en smärta i en höft, medan personalen kommenterade hennes rökning och sa ungefär: Vad är det med er människor där borta? Kvinnan uppfattade att läkaren relaterade till kvinnans ursprungsland med omgivande stater. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att besöket inte upplevdes professionellt gällande bemötandet. De två berörda läkarna arbetade inte längre kvar. Det var svårt att minnas enstaka besök flera år efter händelsen. De beklagade upplevelsen men uppskattade att frågan lyfts för att utredas. Vårdgivaren föreslog att alltid boka tolk vid besök för att inte riskera patientsäkerheten och inte riskera att patienten känner sig särbehandlad som kan bero på kommunikationen. Ingen av läkarna hade engelska som modersmål. Vårdgivaren menade att det fanns en risk att det kan ha bidragit till upplevelsen. Patienten bjöds in att ta kontakt vid behov. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02500** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Missnöje med nekad remiss, telefontillgänglighet och möjlighet att byta läkare En äldre patient hade synpunkter på att hen inte kan kunde komma i kontakt med sin husläkare. Personen har ringt under läkarens telefontider men inte kommit fram och när hen har meddelat via sjuksköterska att hen önskar kontakt har läkaren inte ringt upp. Patienten har försökt att byta husläkare men har nekats det på ett otrevligt sätt. Personen är nöjd med sin läkare men vill byta då hen upplever att det inte går att komma i kontakt med henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Patienten hade framfört synpunkter på att hon inte fått remiss till efterfrågad specialistvård samt att hon inte kunnat byta husläkare eller få hemsjukvård från annan vårdcentral. I vårdgivarens svar framkom att vård ska ges utifrån medicinska behov och att prioriteringar görs enligt hälso- och sjukvårdslagen. Vårdgivaren beskrev att det är behandlande läkare som utifrån medicinsk bedömning avgör om remiss till specialistvård är motiverad och att patienten inte bedömdes vara i behov av de efterfrågade specialistinsatserna. Vidare informerades patienten om hur hemsjukvården är organiserad inom Region Stockholm och att det är möjligt att byta läkare inom verksamheten. Vårdgivaren uttryckte förståelse för att patienten upplevt situationen som frustrerande. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02613** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Uteblivet läkarutlåtande och bristfällig kommunikation En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral inte har utfärdat ett läkarutlåtande gällande en arbetsrelaterad psykisk skada. Vårdcentralen har hänvisat henne till företagshälsan med motiveringen att hennes problematik var arbetsrelaterad men kvinnan menar att vårdcentralen har kunskaper om hennes anamnes vilket företagshälsan saknar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02763** Vård och behandling Läkemedel	Felaktigheter kring läkemedel En person boende på ett vård- och omsorgsboende har enligt närstående fått för stor mängd laxerande läkemedel under två månader. Personen gick ner kraftigt i vikt, tappade aptiten och blev orkeslös. När närstående uppmärksammade den felaktiga doseringen ändrades ordinationen. I samband med händelsen genomfördes ett brytpunktssamtal, och personen har haft svårt att återhämta sig. Närstående har även uppmärksammat att en annan ordinerad medicin togs bort, vilket ledde till att personen började hallucinera. Vidare gavs ögondroppar tre gånger dagligen trots att ordinationen var en gång per dag. Samtliga avvikelser ska ha upptäckts av anhörig. Närstående anser att händelserna är allvarliga och upplever att läkaren borde ha tagit ett större ansvar. Åtgärd: I inhämtat svar från berörd läkare framkommer svar på alla medicinska frågor som ombudet hade. Det framkommer även att de har haft både skriftlig korrespondens och telefonkontakt kring det inträffade. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02966** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Resultat Resultat	Läkare missade att ordinera nålar och kanyler och svårigheter att nå vårdcentral En kvinna med flera sjukdomstillstånd hade kontakt med läkare på en vårdcentral. Enligt patienten ordinerades inte utdragningsnålar och kanyler, vilket medförde en risk för allvarlig försämring med påverkan på ryggmärgsfunktionen. Patienten uppgav också att hon därefter försökte komma i kontakt med vårdcentralen utan att lyckas. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att vårdgivaren uppfattar att förskrivning av nålar och uppdragningskanyler inte görs på patientens begäran utan kräver skriftlig ordination eller remiss från specialistvård. Vårdgivaren uppger även att behandlande specialistläkare i första hand ansvarar för förskrivningen och att remittering till annan enhet därför som regel inte ska ske. Enligt svar från vårdgivaren framgår även att patienten blev erbjuden tid på vårdcentralen for administrering av läkemedel och administrering av läkemedel i hemmet av hemsjukvårdspersonal men att patienten avböjde detta. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02975** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	En kvinna avled av cancer när fysiska besvär avfärdades som psykiska En kvinna avled av cancer efter att de fysiska besvär som kvinnan sökt för avfärdades som psykiska. Kvinnan sökte vård i många år utan att bli tagen på allvar, inga undersökningar gjordes. Hon hänvisades till rörelseträning och receptfria smärtstillande. Först när dottern insisterade på röntgenundersökning hittades tumörer och långt framskriden cancer. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De skrev att de med anledning av de framförda uppgifterna kommer genomföra en intern vårdskadeutredning för att närmare granska handläggning, utredning och vårdförlopp. Resultatet av utredningen kommer att ligga till grund för eventuella vidare åtgärder och ställningstaganden enligt gällande regelverk. De skrev att de även varit i personlig kontakt med ombudet och kommer ta ny kontakt med henne under senare del av vårdskadeutredningen. Ombudet har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2604-02979** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Bristande behandling gjorde att patienten inte kunde jobba och nekades ersättning från myndighet En man med smärta och en fettknöl i ljumsken uppgav att han inte fick behandling för smärtan och inte heller remiss för att ta bort knölen. På grund av smärtan kunde han inte arbeta. Han påminde vården om att sjukskrivningen behövde förlängas men fick ingen tid förrän flera veckor senare. Då kunde sjukskrivningen inte skrivas retroaktivt så långt som behövdes, vilket medförde att han stod utan inkomst under flera veckor. Mannen beskrev också att bristande samarbete i vården påverkade hela hans livssituation. Han önskade dessutom att han hade fått vara delaktig i hur uppgifter formulerades i journalen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2605-03836** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Vårdcentralen tar inte emot kontanter En man har följt med sin mor till vårdcentralen. Modern har invandrat till Sverige och talar begränsad svenska. I samband med ett vårdbesök på vårdcentralen fick inte modern betala patientavgiften med kontanter. Ombudet menar att personalen utnyttjar att patienterna inte förstår språket tillräckligt och känner inte till sina rättigheter. Vid ett annat tillfälle hade modern försökt boka en tid på vårdcentralen via telefon. Hon försökte flera gånger men upplevde sig diskriminerad inte enbart för sin språkförbristning utan också för sin ålder då det är svårt att hänga med i instruktionerna för knapptelefon. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven fullmakt krävs för fortsatt handläggning. Ombudet återkom och meddelade att vårdgivaren erbjudit debitering via faktura. Ombudet önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04054** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Nekad förskrivning av förbrukningshjälpmedel och utebliven återkoppling En man kontaktade sin vårdcentral för förskrivning av förbrukningshjälpmedel. Eftersom han tillfälligt vistades i en annan region nekades han detta, trots att han fortfarande var folkbokförd i Region Stockholm. Patienten uppgav att han ställde sig frågande till beslutet. Efter att ha framfört sina synpunkter till vårdcentralen fick han besked om att återkoppling skulle ske, men någon återkoppling hade inte lämnats. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten hade haft återkommande kontakt med vårdcentralen om beställning av förbrukningshjälpmedel. Enligt vårdgivaren gick hjälpmedlet inte att beställa eftersom beställningsportalen inte hade registrerat Stockholm som patientens hemadress, vilket vårdcentralen inte kunde påverka. Vårdgivaren hade därför lämnat ut förbrukningshjälpmedlet till patienten från vårdcentralens eget lager, trots att detta inte ingick i deras ordinarie hantering. Patienten hade därmed fått det hjälpmedel han behövde. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04103** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasatt körförmåga vid användning av hjälpmedel En kvinna hade en elrullstol sedan flera år på grund av en tidigare sjukdom. Efter flera år blev hennes körförmåga ifrågasatt och ett möte bokades in för att utvärdera körförmågan. Kvinnan kände sig kränkt eftersom hon upplevde att hon använde elrullstolen på ett säkert sätt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att utifrån gällande riktlinjer skulle patienters körförmåga kontrolleras årligen och att kontrollen inte hade riktats mot patienten personligen. Vårdgivaren beklagade att patienten hade upplevt det inträffade som kränkande och att informationen om vad som gällde inte hade varit tydligare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2606-04220** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering	Nekades listning på vårdcentral En patient nekades att lista sig på en vårdcentral på grund av skyddade personuppgifter. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2603-02076** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på läkarens bedömning med mera Patienten ville rikta synpunkter mot läkare vid vårdcentral, synpunkter på läkarens bedömningar med mera. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten, gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess. Patienten har inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2604-03150** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och avsaknad av journalanteckning En ungdom sökte vård på en vårdcentral på grund av besvär och bedömdes av läkare, varefter hen skickades hem. Efter några dagar återkom ungdomen till vårdcentralen och hänvisades då vidare till akutmottagning. Där konstaterades en svår infektion. Vid besöket på akutmottagningen saknades journalanteckningar från det tidigare besöket på vårdcentralen. En närstående till ungdomen ställer sig frågande till inom vilken tid journaluppgifter ska dokumenteras. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2605-03247** Resultat Resultat	Vårdskada i samband med öronspolning En man skulle spola öronen på vårdcentralen. En sjuksköterska skulle tillsammans med en sjuksköterskestudent utföra spolningen. Den utfördes så kraftigt att en skada uppstod. Mannen hade smärtor och har fått en bestående hörselnedsättning efter detta. Han behöver nu en hörapparat och eventuellt ska han genomgå en operation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2605-03248** Vård och behandling Läkemedel	Äldre patient har för många läkemedel förskrivna En äldre patient har många läkemedel förskrivna. Ombudet anser att det behövs en översyn av dessa, läkemedlen påverkar patienten så till den grad att hen sover hela dagarna och orkar inte äta eller röra på sig. Istället för att läkemedlen hjälper patienten så försämras hens hälsostatus. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03265** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Synpunkter gällande medicinering mot urinvägsinfektion En kvinna har synpunkter på att hon inte fått samma läkemedelsbehandling som tidigare vid urinvägsinfektion. Hon försökte framföra klagomålet till vårdpersonalen i hemsjukvården utan att få respons. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan postas till patientens hemadress.
Telefon **Primärvård** **V2605-03297** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Fördröjd diagnos En äldre kvinna upplevde att det tog lång tid på vårdcentralen innan en viss allvarlig diagnos ställdes. Detta försämrade hennes livskvalitet och gjorde att en mer omfattande behandling behövde ges. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2605-03303** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Bristande hantering av upplåsning av journal inför vårdbesök En patient som tidigare spärrat sin journal önskade få den upplåst inför ett planerat vårdbesök på en annan enhet. Patienten kontaktade den aktuella vårdgivaren som ansvarat för spärren, men fick besked att personalen inte visste hur upplåsning skulle genomföras. Enligt patienten togs ingen kontakt med stödfunktioner för att lösa situationen. Patienten uppmanades i stället att lämna in en skriftlig begäran, vilket gjordes, men någon återkoppling uteblev. Patienten upplevde oro då journalen behövde vara tillgänglig inför det kommande vårdbesöket. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03312** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad läkartid på vårdcentral En kvinna kontaktade vårdcentralen eftersom hon har besvär med en knöl och blödning på benen. Kvinnan hänvisades till fysioterapeut men fysioterapeuten påstod att de inte kunde hjälpa henne utan att hon var i behov av läkarbedömning. Kvinnan kontaktade vårdcentralen igen upprepade gånger men blev nekad tid. Kvinnan känner oro för cancer och vill ha en läkarbedömning på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2605-03376** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos av bröstcancer En kvinna med tidigare bröstcancer uppsökte en vårdcentral efter att ha upptäckt en knöl. Husläkaren bedömde att förändringen var ofarlig och satt i bröstbenet, varför någon vidare utredning inte genomfördes. Efter en tid sökte kvinnan en fysioterapeut som utförde en ultraljudsundersökning och bedömde att förändringen behövde utredas vidare. Fysioterapeuten remitterade kvinnan tillbaka till vårdcentralen, varefter remiss skickades till akutsjukhus. Kvinnan har därefter diagnostiserats med aggressiv bröstcancer och genomgår nu behandling med cellgifter, strålning och operation. Patienten upplever att diagnosen fördröjdes och att tidigare utredning hade kunnat påbörja behandling tidigare. Med tanke på historik av cancer borde läkaren tagit ärendet på större allvar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2605-03383** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Nekades byte av läkare på vårdcentral efter bristande förtroende En patient upplevde att läkaren på en vårdcentral inte lyssnade på frågor och att de föreslagna behandlingsalternativen inte kändes förtroendeingivande. När patienten senare önskade byta läkare nekades detta och erbjöds i stället fortsatt kontakt med samma läkare, vilket patienten inte önskade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03385** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Brister i samordning kring hjälpmedel och uppföljning En patient som behövde vätska för att kunna sköta sin behandling i hemmet framförde synpunkter på hanteringen kring beställning av förbrukningsmaterial. Patienten uppgav att vårdcentralen informerat om att endast ett visst antal flaskor kunde beställas åt gången, medan verksamheten som ansvarar för hjälpmedelsbeställningar uppgett att någon sådan begränsning inte fanns. Patienten upplevde att detta medförde onödigt täta beställningar och blev omständligt. Patienten beskrev även att hen upplevt sig hänvisad mellan vårdcentral och specialistmottagning gällande ansvar för uppföljning och byte av hjälpmedel. Därutöver framfördes synpunkter på ett bristfälligt bemötande från personal på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03393** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sjuksköterska med ansvar för tidsbokning tittade bakåt i patientens journal utan tillåtelse En anhörig hade synpunkt på att en sjuksköterska med ansvar för tidsbokning började kommentera patientens tidigare vårdgivare och anledningar till besök. Sjuksköterskan ifrågasatte behovet av läkartid så hon såg att patienten nyligen varit någon annanstans. Den anhöriga undrade om det verkligen var tillåtet för sjuksköterskan att titta bakåt i patientens journal utan tillåtelse. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03459** Vård och behandling Behandling	Missnöjd med utebliven behandling En man är missnöjd med utebliven behandling hos en vårdcentral och flera andra vårdgivare inom Region Stockholm. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2605-03461** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad blodprovstagning i annan region En man som regelbundet behöver lämna blodprover har under flera år kunnat göra provtagningen i en annan region när han vistats där. Vid ett senare tillfälle nekades han provtagning med hänvisning till att Region Stockholm inte ersätter kostnaden för prover som tas i annan region. Mannen upplevde att det försvårade möjligheten att genomföra nödvändiga kontroller och önskar klarhet i vilka regler som gäller för provtagning utanför hemregionen. Åtgärd: Information har lämnats om att grundprincipen är att beställaren av den medicinska servicen är den som ska faktureras. Listad vårdcentral ska därmed stå för kostnad för provtagning i annat län.
Telefon **Primärvård** **V2605-03471** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Kände sig inte lyssnad till vid kontakt med vårdcentral En kvinna kontaktade sin vårdcentral per telefon med anledning av ett sår som vätskade igenom förband trots att hon bytte dem flera gånger per dag. Hon upplevde att sjuksköterskan inte tog sig tid att lyssna på hennes beskrivning av besvären och att hon inte fick tala till punkt. Kvinnan reagerade även på att sjuksköterskan använde svordomar under samtalet.
Telefon **Primärvård** **V2605-03490** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för uteblivet besök trots att ingen bokning gjorts En patient fick en faktura från sin vårdcentral för uteblivet digitalt besök trots att patienten inte hade bokat någon tid och inte heller kände till bokningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03492** Administrativ hantering Brister i hantering	Patient missade sitt besök när påminnelsefunktionen i vårdgivarens nya app inte fungerade Påminnelsefunktionen i vårdgivarens ny app fungerade inte, vilket gjorde att en kvinna inte fick den påminnelse inför besök hon valt att få. Hon missade därmed besöket och fick betala uteblivelseavgift. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2605-03495** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande delaktighet, nekad remittering En kvinna upplevde att vårdcentralen inte lyssnade på henne och snarare motarbetar henne än hjälper henne med utredningar. Patienten menar att hon är svårt sjuk och blir allt sämre men att vårdcentralen behandlar henne som att hon vore frisk. Hon har upprepade gånger önskat bli remitterad till specifik specialist vilket nekas. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03497** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök på en vårdcentral. Hon bad om att få ta blodprover som en del i utredning av hennes besvär, men läkaren nekade henne. Kvinnan menade att läkaren istället hämtade vakter och hon blev bortförd från vårdcentralen. Kvinnan uppgav att hon gick därifrån gråtandes och känner sig förtvivlad över bemötandet. Hon uppgav att hon aldrig kommer att söka vård på den aktuella vårdcentralen igen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2605-03511** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill inte att läkare ska kunna se tidigare utskrivna läkemedel En man vill inte att läkare på vårdcentral ska kunna ta del av de läkemedel som andra vårdgivare tidigare förskrivit. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har informerats om Socialstyrelsens upplysningtjänst för allmänna frågor om regelverk.
Telefon **Primärvård** **V2605-03530** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Kvinna anser att läkares journalanteckning tar upp detaljer om patienten som inte är relevanta En kvinna ansåg att läkare på vårdcentral hade dokumenterat detaljer om kvinnan som inte var relevanta för hennes vård. Patienten ville att journalanteckningen skulle tas bort men det ville inte läkaren, hen hänvisade istället till Patientnämnden och till IVO. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03535** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekat recept trots pågående nedtrappning av opioidläkemedel En man som använt opioidläkemedel under lång tid uppgav att han tidigare uppmanats av läkare på en vårdcentral att successivt trappa ner behandlingen. Trots detta stod han fortfarande på en hög dos när en sjuksköterska kontaktade honom och meddelade att receptet inte skulle förnyas. Ett uppföljande telefonsamtal med läkaren planerades först två veckor senare, vilket innebar att mannen skulle vara utan läkemedlet under tiden. Mannen framförde att läkemedlet enligt gällande rekommendationer bör trappas ut långsamt efter långvarig användning och att det finns risk för abstinensbesvär vid abrupt avslut. Han upplevde att vårdcentralen inte tog ansvar för situationen och beskrev att han befann sig i chocktillstånd och kände stark oro inför att må psykiskt och fysiskt dåligt samt inte kunna hantera konsekvenserna. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03663** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Upplevd ovilja att utreda symptom En patient som upplevde sjukdomssymptom kontaktade vårdcentralen. Vårdcentralen vägrade utreda patientens symptom och därför åkte patienten utomlands för att få göra en röntgenundersökning. När patienten sedan återvände till vårdcentralen med röntgensvaret vägrade läkaren på vårdcentralen titta på det. Patienten känner sig nonchalerad och inte tagen på allvar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Information om hur personuppgifter behandlas har också lämnats.
Telefon **Primärvård** **V2605-03695** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för inkontinensskydd En man hade fått inkontinensskydd förskrivna via en vårdcentral. Han uppgav att produkterna skulle omfattas av hans högkostnadsskydd, men trots detta fick han en faktura. Mannen undrade hur faktureringen hade uppstått och önskade att fakturan skulle makuleras. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03711** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Man med NPF samt tidigare hjärntumör uppger att vården inte ser till helheten när de bedömer behov En man med autism samt genomgången operation mot hjärntumör upplevde att han hade stora besvär i sin vardag. Patienten uppgav att en för andra personer enkel fråga för honom blir väldigt komplicerad. Enligt patienten så ser inte sjukvården till helheten när patienten söker vård och stöd, vårdpersonal har lätt att tolka alla patientens besvär som tvångssyndrom. Patienten menar att det inte är en tillräcklig förklaring. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2605-03739** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Långvariga symtom utan upplevd hjälp från vårdcentralen En kvinna uppgav att hon under flera år haft symtom som hon misstänkte beror på parasiter. Hon sökte vård på en vårdcentral men upplevde att symtomen inte togs på allvar och att vårdcentralen gjorde en felaktig bedömning av hennes besvär. Det påverkade kvinnans möjlighet negativt att få vård hos andra vårdgivare. Patienten beskrev att symtomen fortsatt under lång tid och påverkat hennes mående. Hon önskar att vården lyssnar på hennes beskrivning av besvären och gör en ny bedömning så att hon därmed kan få vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03746** Kommunikation Information	En kvinna hade frågor om syftet med hembesök och hur hemsjukvården bekostades En kvinna fick regelbundna besök av hemsjukvården, men hade frågor dels om syftet, dels om hur det bekostades. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03800** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Nekades läkarbesök efter telefonsamtal En man kontaktade en vårdcentral för att boka ett läkarbesök på grund av intima besvär. Mannen uppgav att han inte ville beskriva sina besvär närmare för sjuksköterskan som svarade i telefon. Enligt mannen nekade sjuksköterskan därefter att boka ett läkarbesök. Mannen upplevde att han inte fick möjlighet att komma till vården utan att lämna känsliga uppgifter via telefon. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03819** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos av fotfraktur, kände sig inte lyssnad på En kvinna skadade foten och sökte vård på en vårdcentral. Bedömningen var initialt att skadan var en stukning och hon rekommenderades fysioterapi. Då besvären kvarstod sökte kvinnan vård ytterligare flera gånger, men först efter cirka ett år skickades remiss för röntgenundersökning. Undersökningen visade ingen skada och kvinnan remitterades åter till fysioterapi. Först senare, via en annan vårdgivare, konstaterades en fraktur som därefter opererades. Kvinnan upplevde att hon inte blev lyssnad på och att vidare utredning dröjde. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2605-03839** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Svårigheter att få en läkartid på vårdcentral och upplevt sig otrevligt bemött En patient framförde synpunkter på svårigheter att få en läkartid på en vårdcentral gällande sjukskrivning. Patienten hade under flera dagar försökt boka en tid men hänvisades upprepade gånger att ringa tillbaka dagen efter. Personen uppgav att hen bor långt från vårdcentralen och därför har svårt att komma med kort varsel på en snabb tid. Patienten upplevde även ett bristfälligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentralen och beskrev att personal lade på luren under samtalet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03841** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Felaktig diagnos och medicinering En kvinna diagnosticerades med reumatisk sjukdom vid en vårdcentral och fick läkemedel förskrivet. Några år senare besökte kvinnan en specialist där det framkom att hon inte hade diagnosen. Kvinnan ifrågasätter den felaktiga diagnosen och att hon tagit läkemedel i onödan under lång tid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2605-03852** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Felaktig frågeställning i remiss ledde till fördröjd vård En kvinna som opererades för en höftfraktur för ett par år sedan. Efter operationen fick kvinnan mer smärta som begränsade henne i vardagen. Remiss skickades till olika vårdgivare för en bedömning men remissen avslogs flera gånger. Enligt kvinnan var remissen felaktigt skriven och detta har gjort att vården för hennes besvär fördröjdes. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03855** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En tonåring med illamående och hög skolfrånvaro fick ingen sammanhållen och snabb utredning En flicka i tonåren beskrev kraftigt illamående i över ett år. Den anhörige ansåg att vården agerade långsamt och lite ointresserat för flickans symtom. De kom med lite olika förslag som inte alltid kändes genomtänkta. De skickade remiss till specialist. Varje utredning lades på rad vilket gjorde att det drog ut på tiden. Förutom lidandet så missade flickan stor del av skolan, vilket hon själv tyckte var tråkigt, eftersom hon trivdes i skolan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03860** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Fick inte begärt intyg vid läkarbesök En patient med hälsoproblem stod inför en renovering av sin lägenhet. Bostadsföretaget begärde intyg från läkaren gällande patientens besvär inför renoveringen. Då patienten hade ett inbokat läkarbesök på sin vårdcentral bad patienten om att samtidigt få intyget. Men läkaren framförde att en ny tid behövde bokas för intygsskrivning. Däremot fick patientens partner sitt intyg i samband med sitt läkarbesök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03884** Administrativ hantering Brister i hantering Administrativ hantering Intyg Resultat Resultat	Läkare på vårdcentral kände inte till rutiner för remiss till tandläkare varpå patient debiterades En man remitterades av vårdcentral till tandläkare för att få behandling mot spänningar i käken samt problem med bettet. Remissen formulerades på ett sätt så att patienten debiterades hela behandlingen, trots att den skulle finansieras av regionen. Läkaren förstod inte vad han skulle göra och ringde till tandläkaren i tron att tandläkaren var Försäkringskassan. Patienten hamnade i kläm och tandläkaren nekade att lämna ut bettskenan om inte patienten betalade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03885** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av ryggsmärtor som senare visade sig bero på cancer En person med tidigare ryggproblem fick ökade smärtor och kramper i ryggen. Hon sökte vård på en vårdcentral där blodprover togs, men enligt henne gjordes ingen ytterligare utredning och ingen remiss skickades till specialist eller för vidare undersökning. Personen är kritisk till detta, eftersom det senare visade sig att smärtan berodde på myelom, en form av blodcancer. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2605-03888** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd utredning av ryggsmärtor som senare visade sig bero på cancer En person med tidigare ryggproblem fick ökade smärtor och kramper i ryggen. Hon sökte vård på en vårdcentral men hon upplevde att hennes ökade besvär inte togs på allvar. Efter att en röntgen senare genomfördes visade det sig att smärtan berodde cancer. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2605-03889** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Diskbråck behandlades inte på många år vilket ledde till permanenta nervskador En man gick i många år med smärtor och nervpåverkan från diskbråck. Ingen vårdcentral utredde besvären ordentligt och efter många år konstaterades att nerver dött och att patienten fått permanenta skador. Patienten har dessutom behövt genomgå ett flertal knäoperationer eftersom nervpåverkan gjort att han belastat snett. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03891** Vård och behandling Läkemedel	Medicinering utan bakomliggande diagnos mot minnessvikt - gav starka biverkningar En kvinna i åttioårsåldern fick ett läkemedel mot demens utskrivet av en läkare på en vårdcentral. Enligt kvinnans dotter hade kvinnan ingen demensdiagnos. Den felaktiga ordinationen upptäcktes när kvinnan bytte vårdcentral och den nya läkaren gick igenom hennes läkemedelslista. Läkemedlet sattes ut och enligt dottern mådde kvinnan mycket bättre utan det, eftersom det hade gjort henne trött och förvirrad. Dottern menade att läkarens bedömning av kvinnans minne kan ha påverkats av att hon inte talade svenska som modersmål. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Blanketter för anmälan postas enligt ombudets önskemål.
Telefon **Primärvård** **V2605-03894** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktigheter i journalen En man besökte en specialistmottagning. Efteråt läste han sin journal och såg flera felaktigheter som han vill ha korrigerade. Bland annat har läkaren skrivit nervsmärta istället för tarmsmärta. Mannen tror att det kan ha att göra med bristande kunskaper i svenska språket. Han har försökt nå mottagningen utan resultat. När han ringer kommer han inte fram utan möts av en telefonröst som säger att det är för många som ringer. Meddelandefunktionen via 1177 eller Alltid öppet fungerar ej. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03900** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Felaktig läkarbedömning och missnöjd med sin kontaktperson En kvinna framför synpunkter på den fasta vårdkontakten vid en vårdcentral. Hon upplever att hennes besvär inte har bedömts som akuta eller allvarliga av ansvarig läkare, vilket hon inte instämmer i. Kvinnan är också kritisk till att den fasta vårdkontakten inte självständigt kan fatta beslut utan hänvisar frågor vidare till läkaren. Hon upplever att hennes synpunkter och oro inte har tagits på tillräckligt stort allvar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2605-03922** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Felaktigt ställd frågeställning i remiss ledde till nekad behandling En kvinna med höftfraktur skulle remitteras till specialistvård från en vårdcentral. Hon uppger att läkaren skrivit en felaktig formulering i remissen, vilket lett till att remissen nekats och hennes vård försenats. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03924** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande av läkare vid vårdcentral En patient som är pensionär upplevde brister i bemötande av läkare vid en vårdcentral. Patienten fick ett tråkigt bemötande och blev vid något tillfälle utskälld av läkaren. Bemötandet gav ångest för att söka vård. Patienten kände sig diskriminerad för sin ålder och att sättet hon blev bemött på hade med hennes ålder att göra, att äldre får sämre vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03925** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevd åldersdiskriminering vid nekad vidare utredning En äldre kvinna med magbesvär framför synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som nekat henne ytterligare undersökningar med hänvisning till hennes höga ålder. Patienten är orolig för att hennes besvär kan bero på cancer. Hon känner sig åldersdiskriminerad och beskriver att hon upplever sig inte vara värd någonting. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har också lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2605-03936** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	En läkare bad upprepat en äldre patient att byta vårdcentral En läkare uppmuntrade en äldre patient vid flera tillfällen att byta vårdcentral. Patienten fick ingen förklaring varför, men misstänkte att det handlade om förskrivning av en viss typ av läkemedel. Patienten hade gått på vårdcentralen i många år och förstod inte varför hon skulle byta. En anhörig till den äldre ansåg att alla, oavsett ålder, ska mötas med respekt och känna sig värdefulla. den anhöriga undrade om man som läkare verkligen fick säga så till patienterna. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2605-03938** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Blivit avlistad från sin vårdcentral En patient som, enligt en nära anhörig, hade vissa problem, var sjuk samt behövde förnya sina recept men patienten fick ingen tid på sin vårdcentral. Besked gavs om att patienten inte längre var listad på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-03995** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdbolag som sköter hemsjukvård på helgen glömmer att ge och signera medicin Anhörig uppger att den vårdgivare som ansvarar för hemsjukvård på helgerna glömmer att ge läkemedel och glömmer signera givna läkemedel. Patienten är dement och anhöriga oroar sig för att hon inte får den behandling och den vård hon behöver. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2606-03998** Vård och behandling Läkemedel	Vårdgivare varken ordinerade eller administrerade läkemedel enligt överenskommelse En person fick inte den medicin hen behövde på kvällar och helger. Mediciner tog slut utan att personalen agerade på det. Det ankom på anhöriga att hålla koll och att ringa och påminna om remissförskrivning. Patienten blev en gång utan medicin i en hel månad. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan haft egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2606-04000** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven uppföljning av provsvar inför läkarbesök En kvinna med diabetes lämnade prover inför ett planerat läkarbesök. Besöket avbokades eftersom läkaren skulle gå på semester och en ny tid bokades flera veckor senare hos en annan läkare. Kvinnan mådde under tiden allt sämre och fick därför en tidigare tid. Vid besöket framkom att provsvaren visade allvarliga avvikelser och hon skickades direkt till ett akutsjukhus där hon vårdades inneliggande i två veckor. Kvinnan anser att den läkare som beställt proverna borde ha följt upp resultaten innan semestern eller säkerställt att en annan läkare tog över ansvaret för uppföljningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04014** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Kallas inte till årliga kontroller och bortglömd beställning av material En kvinna uppger att hon inte kallas till de årliga kontroller som ska göras på en vårdcentral, utan behöver själv ta kontakt för att boka in dem. Det gör att hennes kontroller fördröjs. Vidare ska vårdcentralen missat att beställa omläggningsmaterial vilket framkom först efter att kvinnan själv tagit kontakt och efterfrågat det. Hon har också upplevt ett bristfälligt bemötande av personal på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04019** Kommunikation Information	Bristfällig information En patient uppger att information om provresultat och uppföljning varit bristfällig vid en vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2606-04023** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande i telefon och en vinklad daganteckning till patientens nackdel En patient beskrev ett dåligt bemötande i telefon och en vinklad daganteckning till patientens nackdel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan haft egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2606-04053** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Synpunkter på ändrad läkemedelsbehandling och bemötande En patient med långvarig smärtproblematik uppgav att en läkare på en vårdcentral ändrade hens läkemedelsbehandling trots att två oberoende smärtläkare tidigare bedömt att medicineringen var lämplig. Patienten ifrågasatte den medicinska bedömningen och upplevde att den inte överensstämde med tidigare specialistbedömningar. Patienten uppgav även att läkaren sagt att hen kunde vända sig till en annan läkare och själv betala för sina läkemedel, vilket patienten upplevde som märkligt och som hen ställde sig frågande till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04056** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande	Blev diskriminerad på vårdcentralen när hon ville byta inkontinensskydd En kvinna hade beställt inkontinensskydd men sjuksköterskan hade beställt fel sort. När kvinnan gick till vårdcentralen och skulle lämna tillbaka dem blev sjuksköterskan irriterad och frågade om det inte var bättre att hon åkte tillbaka till sitt hemland där hon kunde stoppa gräs i byxorna istället mot inkontinensen. Kvinnan blev mycket ledsen och gick gråtandes ut från vårdcentralen. Hon anser att sjuksköterskan uttryckte sig diskriminerande mot henne. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04063** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Blev inte lyssnad på gällande sina svåra symptom En kvinna hade synpunkter på att läkare på vårdcentral inte tog hennes kroppsliga symptom på allvar. Hon hade träffat flera läkare men upplevde inte att hon fick någon utredning och hjälp. Hon upplevde sig diskriminerad på grund av att hon var äldre. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04092** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får inte veta resultat efter undersökningar som avtalat En man har remitterats till flera undersökningar från en vårdcentral. Han uppger att läkaren inte informerar honom om resultaten som bestämt, och att läkaren inte ringer upp när han ska. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04094** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Komplikationer efter läkemedelsbehandling och bristande bemötande En patient blev insatt på ett läkemedel som orsakade allvarliga komplikationer. Patienten är också missnöjd med bemötande hen fick från omvårdnadspersonalen. Flera av dem saknade empati genom att vara nonchalanta och irriterade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2606-04106** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missad demensdiagnos, utreddes inte En patient upplevde hjärndimma och kognitiva svårigheter och sökte upprepade gånger vård på vårdcentralen. Patienten menar att läkaren dock negligerade symptomen och uppmanade patienten att söka jobb som alla andra. Några år senare fick patienten en annan läkare på vårdcentralen som omgående initierade utredning vilket ledde till demensdiagnos. Patienten menar att läkemedelsbehandling mot tillståndet därmed fördröjts och patienten ifrågasätter den första läkarens bemötande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, om Löf (patientförsäkringen) och om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2606-04171** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas undersökning och bristfälligt bemötande En äldre patient blev utskälld av sin läkare då hen bad om en undersökning. Patienten blev beskylld för att utnyttja systemet utan att ha behov av undersökningen. Patienten menar att undersökningen gjordes för några år sedan och nya besvär har tillkommit. Patienten hade en spärrad journal från tidigare undersökning, läkaren har olovligen öppnat journalspärren och läst resultatet från den äldre undersökningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04174** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Får inga injektioner med vitamin B12 via vårdcentralen trots brist på detta En patient har i flera år behandlats med injektioner av B12-vitaminer. Numera har hen svårigheter att få injektionerna regelbundet från vårdcentralen, trots att det är läkaren där som har huvudansvaret för detta. Det gör att patienten drabbas av svåra komplikationer såsom dimsyn, gångsvårigheter och domningar samt stickningar i händer och fötter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04224** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Fördröjd förnyelse av recept En patient ringde vårdcentralen för att förnya ett recept. Vårdcentralen lovade att receptet skulle förnyas inom ett par dagar. När patienten ringde vårdcentralen framkom det att läkaren som skulle skriva ut receptet var sjuk och patienten kunde inte få receptet förnyat. Patienten upplevde även otrevligt bemötande i samband med händelsen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04227** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Läkaren halverade en patients läkemedelsdos utan uttrappning En person fick sin läkemedelsdos halverad utan samråd eller uttrappning. När personen försökte få tag i personalen ringde de inte tillbaka. Läkaren var ofta försenad till besöken vilket gjorde att det bara blev tio minuter kvar för samtal. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04291** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Smärta efter vaccinspruta, brister kring läkemedelshantering En äldre patient fick en vaccinspruta genom hemsjukvården och drabbades därefter av stark smärta som hållit i sig. Patienten menar att sprutan höggs in i axeln. Patienten har även synpunkter på brister kring receptförskrivning och läkemedelshantering och menar att denna nu har ett överskott med mängder av mediciner hemma. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2606-04302** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Felaktig information ledde till onödig kostnad En äldre patient informerades av personal på vårdcentralen om att det var möjligt att göra önskad röntgenundersökning genom drop in vid en röntgenverksamhet. Detta visade sig inte stämma och patienten betalade därför för två sjukresor i onödan fram och tillbaka till denna. Patienten behövde boka besökstid för att genomgå röntgenundersökningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04389** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven läkemedelshantering i hemsjukvården En närstående framför synpunkter på hemsjukvård kopplad till en vårdcentral. En äldre person är beroende av hemsjukvårdens hjälp med läkemedelshantering, men enligt den närstående uteblev planerade besök vid två tillfällen. Detta medförde att den närstående själv behövde hjälpa patienten att få sina läkemedel. Den närstående uppger även att hen kontaktade vårdcentralen och framhöll att situationen var akut eftersom patienten behövde sina läkemedel, men blev inte uppringd trots detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Ombudet har också fått telefonnummer till vårdcentralens äldremottagning som hen kan prova att ringa för att se om de kan vara behjälpliga i kontakten med hemsjukvården.
Telefon **Primärvård** **V2606-04420** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Allmän synpunkt gällande bemötande och tillgänglighet på vårdcentraler En kvinna hade synpunkter på att flera vårdcentraler enligt henne försökte få vissa patienter som de inte vill vårda att byta vårdcentral. Hon menade att det gällde patienter som inte ansågs vara ekonomiskt fördelaktiga att ha listade. Kvinnan uppgav att hon själv känt sig indirekt tvingad att byta vårdcentral vid flera tillfällen, efter att hon upplevt personalen försökt få henne missnöjd genom att försvåra tidsbokning och ge ett bristande bemötande. Hon uppgav även att besvärliga och ekonomist ofördelaktiga patienter med exempelvis psykisk ohälsa eller allvarlig sjukdom systematiskt behandlas dåligt för att de själva skulle välja att byta till en annan vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04438** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får inte kontakt med vårdcentral via telefon En äldre kvinna försökte under flera dagar att kontakta en vårdcentral via telefon, men uppger att det är omöjligt att få kontakt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har informerats om vårdcentralens äldretelefonlinje samt möjligheten att skriva till vårdgivaren digitalt.
Telefon **Primärvård** **V2606-04446** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Nekad hemsjukvård En äldre kvinna som hade ett kontinuerligt behov av omvårdnad på vårdcentralen fick inte hemsjukvård trots att hon hade svårt att gå och ta sig till vårdcentralen. Kvinnan upplever att beslutet inte var välgrundat och ifrågasätter det. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2606-04451** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Får för kort besökstid och brister i bemötande En man sökte vård vid en vårdcentral, men uppger att han har flera besvär men ändå endast får träffa läkaren 30 minuter. Vidare ska han ha fått ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Primärvård** **V2606-04453** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Obehörig åtkomst till patientjournal En kvinna som hade undertecknat att hon inte godkände sammanhållen journalföring misstänkte att obehöriga hade kommit åt hennes journal. Kvinnan kontaktade vårdcentralen för att få ett loggutdrag men ingen kontaktade henne trots att löfte om det. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2606-04454** Vård och behandling Läkemedel	En person som fick sitt läkemedel stulet fick inte nytt recept trots uppvisad polisrapport En person med kronisk diagnos och långvarig läkemedelsbehandling utsattes för ett inbrott där läkemedlen blev stulna. Personen tog med sin polisrapport till läkaren med önskemål att få förnyat recept för den del av perioden som hen uppskattade var kvar på receptet. Läkaren ansåg inte att rapporten vara tillräcklig för förskrivning. Personen blev därmed abrupt av med läkemedel som annars behöver trappas ut. Personen mådde mycket dåligt. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2606-04519** Kommunikation Bemötande	Synpunkter gällande provtagning och bemötande En person hade synpunkter på att hen blivit ombedd att lämna ett urinprov i en påse som sedan skulle lämnas till en vårdcentral. Hon upplevde detta som kränkande och oförståeligt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan har postats till patienten enligt önskemål.
Telefon **Primärvård** **V2606-04565** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Bristande information om byte av ansvarig läkare vid hemsjukvård En multisjuk man fick hemsjukvård efter sjukhusvistelse. En närstående framför att patienten inte informerades om att han därmed inte skulle kunna behålla sin husläkare, som han var nöjd med, eftersom hemsjukvården i kommunen har egna läkare. Enligt den närstående lämnade vårdcentralen ingen information om denna förändring. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling och fullmakt från patienten krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04566** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Patient upplevde att vårdpersonalen inte lyssnade En patient upplevde ett bristfälligt bemötande i kontakten med vården. Patienten beskrev att vårdpersonalen i samband med bland annat tidsbokningar inte lyssnade på patientens beskrivning av sina besvär utan i stället bildade sig en egen uppfattning om situationen utifrån journalen. Patienten betonade att ett respektfullt bemötande och att bli lyssnad på är en viktig del av vården. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04569** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Svårighet att få läkarbedömning på vårdcentral En man kontaktade en vårdcentral för att få en tid för läkarbedömning på grund av sina besvär med vätska i kroppen och svullna ben. Han fick besked om att det inte fanns några lediga tider och uppmanades att ringa tillbaka dagen därpå. Han hänvisades även till en akutmottagning. Mannen upplevde att hans symtom inte togs på allvar och förstod inte varför en läkartid inte kunde bokas direkt eller varför han behövde återkomma nästa dag. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2606-04649** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Bristande omhändertagande och uppföljning efter remittering En patient med svårigheter att äta vårdades inneliggande på akutsjukhus innan remiss skickades till vårdcentral för fortsatt utredning och uppföljning. Vårdcentralen informerade dock patienten om att den inte har några läkartider och inte kunde ta sig an henne. Senare fick patienten genom sina egna kontakter olika besked om utredningen framåt. Vårdcentralen har både avfärdat remissen från sjukhuset och senare svarat sjukhuset att provtagning av patienten kommer att ske. Patienten har synpunkter på vårdcentralens hantering. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2606-04654** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdcentral förde inte journal över vårdbesök En patient besökte en vårdcentral, men uppger att läkaren hon träffade inte dokumenterat hennes besök i patientjournalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04677** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Synpunkter gällande nekad medicinsk behandling En person kontaktade en vårdcentral eftersom hen misstänkte symtom efter ett fästingbett och önskade antibiotika. Vårdcentralen bedömde att antibiotika inte skulle förskrivas. Personen var kritisk till den medicinska bedömningen och uppgav att hen haft liknande symtom flera år tidigare, då antibiotika enligt personen hade hjälpt mot besvären. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan postas hem till patienten enligt önskemål.
Telefon **Primärvård** **V2607-04681** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande kommunikation och delaktighet kring provtagning En kvinna genomgick en specifik blodprovstagning vid en vårdcentral, men utan att informeras om syftet med provet eller ge sitt samtycke till det. Patientens närstående ifrågasätter läkarens bristande kommunikation och hantering kring provet. Patienten känner sig trakasserad av läkaren och är orolig över hur provet används. Den närstående har funderingar kring delaktighet och samtycke och menar att provet inte borde behöva tas. Hon saknar också information i journalen om hanteringen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04704** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter faktura för uteblivet besök då påminnelse inte skickades En kvinna fick en faktura för uteblivet besök, vilket hon ifrågasätter då hon inte fått någon påminnelse om tiden. Kvinnan har varit i kontakt med vårdcentralen som anser att patienten enligt gällande regelverk ska betala fakturan. Åtgärd: Patienten har informerats om Patientnämndens uppdrag. Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2607-04709** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfälligt bemötande på vårdcentral En kvinna hade en bokad tid vid en vårdcentral, men på plats fick hon veta att det inte fanns någon tid. Kvinnan uppger att hon blev bristfälligt bemött i samband med detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2607-04801** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven vård och felaktig journalföring En kvinna har synpunkter på att hennes närstående inte fick den vård som behövdes vid en vårdcentral. Hon uppger att den uteblivna vården ledde till negativa konsekvenser för den närstående. Kvinnan framför också att det finns felaktigheter i patientjournalen och önskar att dessa uppmärksammas. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2607-04843** Vård och behandling Omvårdnad	Misstänker att hemsjukvården felaktigt registrerar dagliga besök En patient är inskriven vid en vårdcentral där hemsjukvården skulle utföra ett dagligt uppdrag åt henne. De senaste veckorna har personalen dykt upp bara några gånger och inte fullföljt sitt uppdrag. Kvinnan tror att den privata vårdcentralen registrerar att de besöker henne för att komma åt ersättning från regionen. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2607-04851** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Vårdcentralen tog inte emot betalning via faktura En kvinna hade en inbokad tid på vårdcentralen. När hon skulle betala i receptionen bad hon om en faktura. Personalen i receptionen ifrågasatte detta och sa högt så att alla hörde att kvinnan inte hade möjlighet att betala. Kvinnan fick sedan ringa runt till anhöriga och be någon om att föra över tillräckligt med pengar så att hon kunde betala besöket. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04930** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Utebliven receptförnyelse och bristande information En kvinna framför synpunkter för en äldre närstående som sedan lång tid haft ett beroendeframkallande läkemedel förskrivet av en vårdcentral. Hon uppger att vårdcentralen abrupt slutade förnya receptet utan att informera patienten i god tid, trots att patienten bor i ett annat EU-land och därför haft begränsade möjligheter att ordna fortsatt behandling. Kvinnan menar också att vårdcentralen inte varit behjälplig med att tillhandahålla översatta journaluppgifter så att patienten kunnat få fortsatt läkemedelsförskrivning i bosättningslandet. Hon framför även synpunkter på ett bristande bemötande från personalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2607-04932** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare på vårdcentralen hade språksvårigheter En läkare på vårdcentralen hade språksvårigheter. När läkaren skulle dokumentera i journalen skrev hen grammatiskt helt felaktigt vilket patienten påpekade. Bland annat kunde inte läkaren välja rätt tempus och blandade ihop dåtid med nutid vilket patienten påpekade var väldigt patientosäkert. Då bad läkaren mannen skriva ned på ett papper hur det skulle stå på korrekt svenska, vilket han gjorde. Därefter skrev läkaren in texten i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2607-04936** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Missnöjd över att läkare förskrev nytt läkemedel mot astma som inte har någon effekt En äldre kvinna har haft ett läkemedel mot astma i mer än 10 år. Vid det senaste besöket på vårdcentralen ville läkaren byta till ett annat läkemedel eftersom hen misstänkte att kvinnan skulle ramla med det tidigare läkemedlet. Kvinnan sover numera så lite på nätterna eftersom det nya läkemedlet inte fungerar för henne. Det är nu hon kan ramla, menar kvinnan, eftersom hon har sådan sömnbrist och blir utmattad av att inte det nya läkemedlet mot astma inte fungerar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2607-04955** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Faktura efter ändrad tid för medicinsk fotvård En patient hade en bokad tid för medicinsk fotvård men fick en faktura för uteblivet besök. När patienten kontaktade mottagningen uppgav verksamheten att tiden hade ändrats och att information om den nya tiden hade skickats via sms och regionens digitala app. Patienten uppger att hen inte fått någon information om den ändrade tiden och ifrågasätter därför fakturan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04958** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Fel bedömning och dåligt bemötande Patienten besökte vårdcentral och framförde sitt behov av förlängd sjukskrivning. Läkaren bedömde att det inte fanns behov av fortsatt sjukskrivning, vilket enligt patienten var fel. Läkaren bemötte patienten illa, enligt patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2607-04965** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Läkare nekade sjukskrivning av kvinna med hänvisning till arbetsrelaterade problem En kvinna bokade tid på sin vårdcentral på grund av begäran av sjukskrivning. Läkaren nekade henne det med hänvisning till att hennes problem var arbetsrelaterade. Kvinnan hävdar att hon mår dåligt och har fått panikattacker orsakade av en händelse på arbetsplatsen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04994** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Får inte hjälp mot sina ryggsmärtor En äldre kvinna har svåra ryggsmärtor. Läkaren på vårdcentralen säger att hon måste vända på madrassen. Kvinnan har en dyr säng, enligt henne, och vänder madrassen regelbundet. Hon skulle vilja remitteras till en ryggklinik och även få effektivare smärtlindring. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-04996** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande vid primärvårdsenhet En man blev sjuk natten före ett bokat besök och kunde inte komma på sin bokade tid. Han fick betala uteblivelseavgift, vars rutin han kunde förstå, men upplevde dåligt bemötande och kränkande kommentarer i samband med samtalet vid receptionisten, om varför han inte ringt återbud tidigare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2607-05058** Kommunikation Information	Har inte fått besked om resultat från hjärtundersökning En man genomgick en hjärtundersökning för ett halvår sedan. Han har ännu inte delgetts resultatet från undersökningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta sin vårdcentral för att få resultatet från undersökningen.
Telefon **Primärvård** **V2607-05061** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Dålig tillgänglighet på telefon hos primärvårdsenhet En person ansåg att tillgängligheten på telefon var alltför begränsad vid en primärvårdsenhet. Hen ansåg att en timme på morgonen var för snålt tilltaget när man är sjuk eller har sömnproblem. Hen önskade att det fanns en tid även på eftermiddagar för kontakt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2607-05087** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Inte uppringd av vårdcentral på två dagar En kvinna hade synpunkter på utebliven återkoppling från sin vårdcentral. Hon menar att hon den ena dagen ringde fem gånger och informerades om uppringningstider, men aldrig blev uppringd. Dagen därpå blev hon inte heller uppringd trots att hon ringde vårdcentralen. Patienten är i behov av smärtstillande läkemedel och känner sig mobbad av vårdcentralen när ingen återkopplar på hennes samtal. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-05090** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och kommunikation på vårdcentralen En kvinna har haft buksmärtor till och från. Nyligen har besvären ökat. Kvinnan sökte vård på vårdcentralen för vidare undersökning och eventuellt sjukskrivning. Först ville inte personalen ge henne någon besökstid då hon bara tillfälligt befinner sig i Stockholm och är listad på en vårdcentral i en annan region. Eftersom det var ett akutbesök fick hon en besökstid till slut. Läkaren på vårdcentralen bemötte kvinnan kränkande. Han ansåg att hon kunde jobba med sina smärtor och påpekade att hennes val av karriär inte passade henne då hon han tyckte hon var för klen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-05192** Administrativ hantering Brister i hantering	Ny läkare vill inte skriva ut medicin patienten haft i tjugo år En man har gått till samma vårdcentral och haft samma läkare under mer än 20 år. Under alla dessa år har han fått ett narkotikaklassat preparat utskrivet men nu när han fått en ny läkare så vägrar denna att skriva ut det aktuella läkemedlet, vilket upprör patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2607-05201** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister på vårdcentral En man informerar om brister i undersökning och behandling vid en nedlagd vårdcentral. Vårdcentralen försattes i konkurs samma månad. Mannen har tvingats söka akut för diskbråck och för blodpropp i benet. Han har nu en ny vårdcentral som han är nöjd med. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Hänvisar till LÖF.

Telefon **Primärvård** **V2607-05218** Vård och behandling Behandling	Fysioterapeut gav felaktig behandling vid armfraktur En kvinna har en armfraktur och har varit hos fysioterapeut för behandling. En annan fysioterapeut sa att det hade varit för tidigt för denna slags behandling. Kvinnan önskar nu byta fysioterapeut eftersom hon inte längre har förtroende för den första fysioterapeuten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Informeras om att hon kan kontakta mottagningen direkt och försöka byta till en annan fysioterapeut.
Telefon **Primärvård** **V2607-05224** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Otillräcklig vård för allergisymtom på vårdcentralen En kvinna sökte vård på en vårdcentral vid flera tillfällen på grund av allergisymtom. Hon fick läkemedelsbehandling och remitterades vidare, men upplevde att besvären inte förbättrades. När hon återvände till vårdcentralen för en ny bedömning och ytterligare hjälp upplevde hon att hon inte erbjöds någon fortsatt medicinsk bedömning, utan endast uppmanades att inkomma med ett klagomål. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-05252** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad behandlingshjälpmedel vid kronisk sjukdom En patient som hade diabetes ville ha ett visst hjälpmedel för sin sjukdom. Patienten remitterades till en specialistmottagning och fick beskedet efteråt att hen nekades hjälpmedlet. Patienten förstår inte varför hen nekades då hen upplever att alla kriterier är uppfyllda. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2607-05255** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Orimligt med bara en fotvårdare som gör hembesök i västerort En äldre kvinna hör av sig och är upprörd över att det bara finns en enda fotvårdare som på remiss kan utföra vård i hemmet, i västerort. Denna är dessutom fullbokad och tar inga nya patienter. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2607-05256** Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter val av transport till akuten för kvinna med andningssvårigheter En äldre kvinna var på ett läkarbesök på vårdcentralen på grund av andningssvårigheter. Därifrån remitterades hon till ett akutsjukhus och färdtjänst med taxi beställdes. När taxin kom var en personal tvungen att följa med kvinnan ut och sätta sig i taxin. När taxin kom fram till sjukhuset fick kvinnan gå en lång sträcka själv för att komma fram till akutmottagningen. Ombudet ifrågasätter varför inte liggande transport beställdes från vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05334** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Brister i omvårdnad och samordning kring patient med omfattande vårdbehov En närstående till en man med varaktiga funktions- och aktivitetsnedsättningar efter en förvärvad hjärnskada och senare stroke upplevde att vården inte tog tillräckligt ansvar för patientens behov. Den närstående beskrev att hon själv behövde informera vårdcentralen om vilka insatser som krävdes. När patienten fick trycksår behövde hon själv begära omläggning, utökade lägesförändringar och tryckavlastande kudde, eftersom vården inte föreslog dessa åtgärder. Hon uppgav även att sensorer för diabeteskontroll hade varit trasiga utan att nya beställdes och att patienten hade fallit utan att hon informerades. Den närstående planerar ett nytt möte med verksamhetschefen och avser att föreslå ett nytt möte för samordnad individuell plan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2608-05370** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En kvinna hade en besökstid för medicinsk fotvård. Samma dag som besöket skulle äga rum blev hon akut sjuk. Hon ringde återbud men inte inom 24 timmar. Därmed fick hon en faktura om 400 kronor för uteblivet besök. Kvinnan har liten förståelse för hur en avgift kan tas ut av patienter som har en sjukdomsbild där de ibland insjuknar plötsligt. Personer med kroniska sjukdomar kommer aldrig våga boka tider i sjukvården med ett sådant regelverk. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05377** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fått felaktigt brev samt bristfällig telefontillgänglighet En patient har fått ett brev hemskickat för klamydiasmittspårning. Hen uppger att det måste ha skickats till fel person. Patienten har försökt nå mottagningen som skickat ut brevet men uppger att det telefonkön blir full direkt varje dag, och att det därför inte går att få kontakt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05384** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Lång väntan på läkarbedömning trots kvarstående besvär En man sökte en vårdcentral med akuta besvär från en hand och fick en akuttid samma dag. Vid besöket tog han även upp smärtsamma bölder som han tidigare sökt vård för utan att besvären hade förbättrats trots behandling med salva på vårdcentralen och antibiotika från en närakut. Han fick besked om att han behövde boka en ny tid för den frågan. När han därefter kontaktade vårdcentralen för tidsbokning upplevde han att sjuksköterskan ifrågasatte varför han inte hade tagit upp besvären under besöket och visade liten förståelse för att besvären hade förvärrats och påverkade hans vardag. Han erbjöds en ny läkartid först cirka 50 dagar senare. I journalen har sjuksköterskan skrivit att mannen tackat nej till besökstiden, när han i själva verket framförde att ärendet var mer akut. Mannen önskar en snar läkarbedömning av sina kvarstående och tilltagande besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05474** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande och nekades kontakt med läkare inför besök En kvinna kontaktade en vårdcentral och bad att få tala med sin läkare inför ett inbokat besök. Hon uppger att sjuksköterskan hon talade med nekade henne detta samt gav ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05475** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning vid vårdcentral En man sökte vård på en vårdcentral på grund av symtom som senare visade sig bero på bukspottkörtelinflammation. Vårdcentralen hänvisade honom till en akutmottagning för vidare undersökning. Mannen uppgav att läkaren på akutmottagningen ifrågasatte hänvisningen och menade att symtomen borde ha kunnat utredas av vårdcentralen, eftersom tillståndet inte bedömdes vara akut. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan skickas hem till patienten enligt önskemål.

Telefon **Primärvård** **V2608-05481** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Flera läkemedel sattes ut efter läkarbyte En man fick en ny läkare på en vårdcentral efter att hans fasta läkare gått i pension. Därefter sattes flera av hans läkemedel ut, bland annat blodtrycksläkemedel och blodförtunnande läkemedel. Mannen uppgav att han inte mått bra efter läkemedelsändringarna och ifrågasatte den medicinska bedömningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2608-05500** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalanteckning om patient skrevs i fel journal En person upptäckte att någon i vårdpersonalen vid en vårdcentral hade skrivit en anteckning i hens journal som gällde en annan patient. Personen kontaktade ansvarig för verksamheten, som såg till att anteckningen togs bort. Händelsen påverkade personens förtroende för vården, i stort och särskilt för den aktuella vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05530** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Läkemedelsförändring utan dialog En kvinna med smärtproblematik hade smärtlindrande läkemedel ordinerat av en läkare på vårdcentralen och utreddes samtidigt på en smärtklinik. I sin journal såg hon att läkaren på vårdcentralen hade skrivit att läkemedlet skulle trappas ned, trots att någon dialog om detta inte hade förts med henne. Läkaren på smärtkliniken hade enligt kvinnan framfört att läkemedelsförändringar inte borde göras av vårdcentralen utan diskussion med honom. Patienten står nu utan recept. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05616** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i journalen En man hade kontakt med en vårdcentral och efter ett samtal med mottagningen så upptäckte han att det stod fel information i hans journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2608-05650** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Vill inte få läkemedel i apodos En man är svårt sjuk och har hemsjukvård. Mannen har förskrivits läkemedel i apodos, vilket ombudet motsätter sig. Vårdgivaren hade inte kommunicerat detta till patienten eller ombudet och det blir en extrakostnad för patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05658** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och svårigheter att förstå dietist En kvinna deltog i en grupputbildning om kost inom primärvårdsrehabilitering. När hon ställde frågor upplevde hon att dietisten höjde rösten och sade att hon skulle äta lätta mejeriprodukter och ingenting annat. Kvinnan kände sig utpekad inför gruppen och upplevde bemötandet som bristande. Hon hade svårt att höra och förstå dietisten och upplevde att dietistens svenska försvårade kommunikationen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2608-05662** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande vård efter traumatisk händelse En person sökte vård på en vårdcentral efter en traumatisk händelse, men upplevde att hen inte fick den hjälp som behövdes och remiss till psykiatrin nekades. Personen ansåg att läkaren gjorde en felaktig bedömning och inte tog hens mående på allvar. Personen önskade svar på sina synpunkter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan postas hem till patienten.
Telefon **Primärvård** **V2608-05763** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte lämna prover En patient sökte vård vid en vårdcentral, men uppger att vårdcentralen inte tagit de prover som behövdes för att de ville spara pengar. Patienten upplever att hen inte fått rätt vård och undrar vart hen ska vända sig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om 1177:s telefonrådgivning gällande medicinska frågor.
Telefon **Primärvård** **V2608-05767** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i journalföring efter remiss En kvinna fick en remiss av sin husläkare. Efter att husläkaren hade slutat tog en tillfällig läkare över och kvinnan uppmärksammade flera fel i journalen samt att det saknades dokumentation om att remissen hade besvarats. Hon påtalade bristerna för verksamhetschefen, som uppgav att läkaren troligen inte hade hunnit registrera uppgifterna eller inte visste hur det skulle göras. Trots kvinnans påpekande korrigerades inte uppgifterna. När hon åter kontaktade verksamhetschefen upplevde hon att chefen inte förstod hennes fråga och fick information om att remissvar inte syntes i 1177. Kvinnan vill att det dokumenteras att remissen är besvarad eftersom hon anser att vårdförloppet behöver framgå för andra vårdgivare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05854** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande i samband med provtagning av flicka En liten flicka skulle ta blodprover på en vårdcentral. Personalen var otrevlig och började skrika på familjen. Flickan vågar inte gå tillbaka till samma ställe för blodprover som hon remitterats för från en Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05917** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Nekades remiss till specialistmottagning En kvinna fick läkemedelsbehandling för sina symtom på en vårdcentral. Behandlingen gav inte tillräcklig effekt och kvinnan fick även nya symtom efter behandlingen. Hon önskade därför att läkaren skulle skicka en remiss till en specialistmottagning, men läkaren nekade detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05920** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande vid önskemål om sjukskrivning på vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral och önskade en sjukskrivning. Läkaren nekade henne tvärt utan att närmare undersöka hennes situation eller diskutera andra möjligheter att lindra hennes besvär. Därefter skickades kvinnan ut på ett sätt som upplevdes som hotfullt. Kvinnan blev upprörd över detta och läkaren anklagade henne därefter för diskriminering. Efter besöket ansåg kvinnan att journalanteckningarna gav en missvisande bild av det som hade inträffat. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2608-05930** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hemsjukvård vid svullna ben En kvinna hade svullna ben som lindades på vårdcentralen. Eftersom kvinnans symtom gjorde det svårt för henne att ta sig till vårdcentralen önskade hon hemsjukvård, men nekades till detta. Kvinnan ifrågasatte vårdcentralens bedömning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2608-05931** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande fysisk tillgänglighet till medicinsk fotvård En rullstolsburen person besökte en mottagning för medicinsk fotvård och upplevde att lokalerna inte var anpassade för rullstol. En dörr var svår att manövrera, toaletten var trång och övriga lokaler hade begränsat utrymme för en rullstol. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Informerat om huvudleverantörens skyldighet att se över tillgängligheten och ta emot synpunkter på underleverantör, i detta fall vårdcentralen.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2511-08545** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på behandling och utebliven dokumentation En kvinna med problem från nacken hade synpunkter på vården från en behandlare vid en fysioterapimottagning. Patienten ifrågasätter att behandlaren, som använde sig av enbart akupunktur, inte frågade om patientens besvär, behov eller hälsohistorik innan behandlingen påbörjades. Under behandlingen menar patienten att behandlaren satt och knappade på datorn med ryggen vänd mot henne och inte gav någon information om det som skedde. Patienten ifrågasätter att inte vanlig fysioterapi var aktuellt, hon har inte känt något resultat av behandlingarna. Efteråt har varken patienten eller andra behandlare kunnat se någon dokumentation från besöken. Patienten ifrågasätter också att ett kärl med en stor mängd använda akupunkturnålar stod synlig i behandlingsrummet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hur patienten undersökts, bedömts och behandlats under tre besök, vilket framgick i journalen. Vårdgivaren menade att hon journalför all kontakt med patienter och arbetar som sedvanlig legitimerad sjukgymnast/fysioterapeut, dock med en ytterligare spetskompetens i form av akupunkturbehandling. Vårdgivaren beklagade att hon inte hade varit tillräckligt tydlig gällande behandlingsplanen och att hon brustit i att förklara akupunkturbehandlingens verkningar och syfte för patienten. Detta var något hon tog med sig och skulle försöka tänka på framöver, hon beklagade också om uppmaningen att ligga stilla uppfattades som barsk. Vårdgivaren skulle framöver fråga patienter tydligt om möjligheten att få skriva journal samtidigt som patienten får akupunktur. Vidare informerades om att det går åt en stor mängd akupunkturnålar vid akupunkturbehandling och att de hanteras enligt rutin. En full hink lämnas regelbundet in till hos närliggande vårdinrättning, som omhändertar stickande föremål. Vårdgivaren tog till sig av patientens kritik och menade att det var önskvärt från hennes sida att patienten förstår att hon vill patienten väl. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2603-02295** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Fördröjd remiss efter felaktig bedömning av hudbesvär En kvinna drabbades av håravfall och besvär från hårbotten som beskrevs som röd och kliande. Vid kontakt med vårdcentral fick hon diagnosen eksem och svampinfektion och behandlades med schampo och kortisonsalva, men besvären förvärrades. Kvinnan önskade remiss till hudspecialist, vilket nekades då vårdcentralen bedömde att behandling kunde ske där. Efter ytterligare tid, då hon förlorat en stor del av sitt hår, remitterades hon till hudläkare. Efter flera kontakter inom specialistvården fick hon slutligen diagnosen hårsäcksinflammation och behandling för detta. Kvinnan önskar att vårdförloppet utreds, en förklaring till de tidigare feldiagnoserna samt information om hur hon kan söka ekonomisk ersättning för upplevd skada och lidande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att patienten fick behandling mot sina besvär, som till en början hjälpte mycket bra. Patienten fick information om att höra av sig vid försämring. När patienten efter fick förvärrade besvär och håravfall skrev läkaren en remiss till hudspecialist. Vårdgivaren bedömer att den medicinska handläggningen varit korrekt och att remiss skickades när försämringen uppstod. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2606-04022** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad remiss, undrar över orsaken En kvinna nekades av sin husläkare en specifik remiss för utredning. Patienten ifrågasätter detta och undrar över orsaken, hon tycker att det är kränkande och har beskrivit för läkaren varför hon vill göra undersökningen. Patienten menar att hennes besvär påverkar henne mycket i vardagen, både mentalt och fysiskt. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten hade upplevt att hen inte blivit lyssnad på och inte fått en tydlig förklaring till varför en remiss inte skrevs. Patienten hade önskat en remiss för registrering av sömnen på grund av sömnsvårigheter och uttalad trötthet. Vid den medicinska bedömningen ansågs en sådan remiss inte vara motiverad. Efter att ha tagit del av svaret meddelade patienten att en annan läkare vid samma vårdcentral hade skrivit den efterfrågade remissen. Ärendet avslutades på förvaltningen.

Skrivelse **Primärvård** **V2506-04177** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Samtycke	Kritik mot läkemedelsordination vid vård- och omsorgsboende En anhörig har framfört synpunkter på vården av en person som bor på ett vård- och omsorgsboende. Personen har ordinerats läkemedel som gör att personen sover stora delar av dagen, vilket upplevs som att hen är neddrogad. Besvär med illamående och att inte orkar hålla upp huvudet anges också. Både den boende och anhöriga har uttryckt att de inte vill att läkemedlet ska ges, vilket inte har hörsammats. Läkaren har även felaktigt uppgett att personen inte kunnat gå på flera år, vilket anhörig menar inte stämmer. Denna uppgift bedöms ha påverkat rehabiliteringsinsatserna, eftersom träning inte har prioriterats. Läkemedlet har lett till allvarliga biverkningar på tandhälsan och förlorad muskelmassa. Läkaren har uttryck att personalen har lättare för att sköta om personen om läkemedlet ges. Anhörig menar då att man inte ger ett läkemedel för att förbättra en patients hälsa och påpekar att de har laglig rätt att tacka nej till läkemedel. Personen har vid flera tillfällen åkt på anhörigs initiativ från boendet med ambulans till akutsjukhus. Akutsjukvården har vid inläggning konstaterat urinvägsinfektion, lunginflammation, njursvikt, uttorkning, lågt Hb samt mat i lungorna. Anhörig menar att förfarandet är diskriminering på grund av ålder. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkom att de bedömt att patienten inte själv inte motsagt sig behandlingen. I möjligaste mån tar de alltid hänsyn till närståendes önskemål gällande vård och behandling. Men ansvaret för ordinationer av läkemedel åvilar ansvarig läkare utifrån patientens medicinska behov. Det aktuella läkemedlet har satts ut vid flertalet tillfällen på grund av närståendes önskan men har efter uppehåll återinsatts i låg dos. Detta eftersom utebliven behandling av läkemedlet lett till isolering och frånvaro av gemenskap för patienten samt svårigheter för personalen att kunna ge den omvårdnad som krävs. Vårdgivarens bedömning är att läkarens agerande och bedömningen av patienten har skett med patientens bästa i åtanke och med vetenskap och beprövad erfarenhet. De beklagar hur närstående har upplevt situationen och har full förståelse för att man kan uppfatta en situation på olika sätt. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2512-09178** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning och bedömning på vårdcentral, patient hade cancer En man uppgav att en vårdcentral inte undersökt och utrett honom ordentligt när han återkommande blödde från ändtarmen. Han uppgav att det en tid senare visade sig att han drabbats av cancer, vilket har lett till ett omfattande lidande för honom, både psykiskt och fysiskt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade. De redogjorde för händelsen och att de efter olika bedömningar på vårdcentralen kommit fram till att remittering av patienten skulle ske för vidare bedömning på specialistmottagning, vilket då gjordes. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2602-01369** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd utredning och diagnostisering av hjärnblödning En kvinna hade huvudvärk, trötthet och öronsusningar och sökte vård vid flera olika vårdinrättningar. Hon bad om att få en röntgenundersökning av hjärnan, detta nekades. Till slut var det hennes gamla läkare som tog hennes symtom på allvar och remitterade henne till en skiktröntgen. Det visade sig att hon hade haft en gammal hjärnblödning och hon skickades till ett akutsjukhus för akut bedömning. Det genomfördes en akut åtgärd och sannolikt behöver hon opereras igen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att vid besöken gjordes en klinisk bedömning. I början fanns inga tecken på neurologiska bortfall eller allvarlig sjukdom, och därför fanns det vid dessa tillfällen inte indikation för akut skiktröntgenundersökning. Kvinnan remitterades utifrån hennes öronsymtom till öron-näsa-hals-mottagning. Eftersom besvären inte minskade och så småningom förändrades, blev det efter hand aktuellt med ytterligare utredning där diagnosen onormalt låg tryck av ryggmärgsvätska på grund av läckage kunde ställas efter skiktröntgen och magnetkameraundersökning. Vårdgivaren förstod att det hade varit en påfrestande period för kvinnan både med hennes symtom och genom att det dröjde innan rätt diagnos kunde ställas. Om man ser bakåt kan det ibland verka uppenbart vad orsaken var, men de symtom som hon hade inledningsvis var relativt vanliga och ospecifika, utan tydliga varningssignaler som brukar leda till akut röntgenundersökning. Vårdgivaren hoppades denna förklaring kunde ge kvinnan mer klarhet kring hur utredningen hade gått till och varför dessa bedömningar och utredningsåtgärder valdes. Då patienten efter att svaren översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse

Primärvård

V2603-01592

Resultat

Resultat

Vårdansvar och organisation

Hygien/miljö/teknik

Bristande följsamhet till basala hygienrutiner hos hemsjukvårdspersonal orsakade ögoninfektion

En man får av hemsjukvården hjälp med ögondroppar och att ta sina tabletter. Mannen har fått en svår infektion i ena ögat och ombudet anser att det är på grund av att personalen brister i basala hygienrutiner. Vid flera tillfällen noterade ombudet att personalen kommer hem till mannen, behåller jackor och mössor på sig samt tvättar inte händerna när de administrerar ögondropparna. Några ur personalgruppen har heller inte presenterat sig eller signerat i läkemedelsliggaren. Vissa av dem vet inte ens vad vilka uppgifter de ska göra när de kommer. Ombudet har talat med grannen som också har samma problem med hemsjukvårdspersonalen. Inte heller hos grannen tas ytterkläderna av eller händerna tvättas innan personalen administrerar ögondroppar.

Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som såg allvarligt på det som hade framförts. Ärendet hade hanterats inom ramen för vårdgivarens patientsäkerhetsarbete. De hade identifierat de medarbetare som genomfört hembesöken vid de aktuella tillfällena. Det rörde sig om fem olika individer. Att avvikelsen avseende läkemedelshanteringen hade uppstått vid flera kvällsbesök, men inte vid morgonbesöken, talade för att det funnits en brist i informationsöverföringen och inte enbart en enskild medarbetares agerande. Vid genomgång av ärendet framkom att uppdragsbeskrivningen för kvällsbesöken saknade relevant information om läkemedelshanteringen. Bedömningen var att detta berodde på den mänskliga faktorn. Vårdgivaren hade en tydlig rutin för hur uppdragsbeskrivningar ska utformas och följas, och ärendet hade tagits upp med berörda medarbetare för att säkerställa att rutinen kommer att efterlevas framåt. Sedan ärendet aktualiserades har verksamheten även flyttat till gemensamma lokaler. Tidigare fanns det två grupper från två olika kontor under samma ledning, vilket inte var en optimal organisatorisk förutsättning. Numer var grupperna samlade i en gemensam lokal, vilket innebär att ledningen dagligen kunde träffa och följa upp medarbetarna på ett mer samlat sätt. Flytten genomfördes inte med anledning av detta enskilda ärende, men bedömningen var att den skulle stärka förutsättningarna för det löpande patientsäkerhetsarbetet, informationsöverföringen och uppföljningen av rutiner. När det gällde basal hygien arbetade de fortlöpande med att tydliggöra vikten av följsamhet till basala hygienrutiner. Detta togs upp återkommande, både skriftligt och muntligt. Frågan om att ta av sig ytterkläder vid besök i patientens hem hängde samman med bemötande och professionellt förhållningssätt. En särskild utbildningsinsats hade genomförts tillsammans med patientsäkerhetssjuksköterskorna. Frågan om mannens inflammation i vänster öga hade orsakats eller påverkats av vårdinsatser eller eventuella brister i basal hygien hade beaktats inom ramen för patientsäkerhetsärendet. Utifrån tillgänglig dokumentation och genomförd utredning hade de inte kunnat fastställa något säkert samband mellan personalens utförda arbete och den uppkomna inflammationen. Vårdgivaren följer Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg, SOSFS 2015:10. Medarbetare är skyldiga att följa gällande föreskrifter, rutiner och instruktioner, och all personal genomgår utbildning i basal hygien. I verksamheten genomförs regelbundna uppföljningar av följsamheten till basala hygienrutiner. De säkerställer också att medarbetarna har praktiska förutsättningar att följa rutinerna, exempelvis genom att handsprit, handskar och skoskydd finns lättillgängliga inför besök hos patienter. Sammanfattningsvis hade ärendet lett till genomgång av aktuella uppdragsbeskrivningar, dialog med berörda medarbetare samt fortsatt uppföljning av rutiner för läkemedelshantering, informationsöverföring, bemötande och basal hygien. Vårdgivaren skulle fortsätta följa upp frågan för att säkerställa att rutinerna är kända, tydliga och efterlevs i det dagliga arbetet. Ombudet tog del av svaret men hade inget övrigt att tillägga. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2603-01618** Kommunikation Bemötande	Kvinna upplevde bristande bemötande av läkare En kvinna beskrev ett bristande bemötande när hon kom till en för henne ny läkare i primärvården. Läkaren antydde att kvinnan druckit sprit när hon bara hade använt handspriten i väntrummet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev anledningen till att läkaren frågat om patientens alkoholvanor. Hur det kommunicerats och påverkat patienten tog de på stort allvar. De kommer att diskutera detta internt för att förbättra sin kommunikation för att undvika missförstånd i framtiden. De ställde sig lite frågande till synpunkterna rörande hemsjukvården, men svarade att det kan ha varit att man pratat om den möjligheten. Personalen uppfattade inte att patienten kände sig tryggare med maken med vid besöket utan erbjöd sig att ta hand om honom i väntrummet under patientens besök. De bad om ursäkt för den upplevelse hon haft och tackade henne för att hon delat med sig av sina erfarenheter som hjälpt dem att uppmärksamma områden där de behövde förbättra sig. Patienten har tagit del av yttrandet och inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2603-01680** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Ifrågasätter att remiss inte skickades för röntgenundersökning En kvinna sökte vård på en vårdcentral flera gånger på grund av smärta och svullnad i ett finger. Kvinnan fick antibiotika men först två veckor senare fick hon genomgå en röntgenundersökning. Det visades sig att hon haft en akut bakteriell infektion som eventuellt kommer kräva operation. Kvinnan ifrågasätter att hon inte remitterades till röntgenundersökning direkt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det tillstånd patienten drabbades av kan vara svårt att upptäcka i ett tidigt skede eftersom att symtomen ofta överlappar med andra, vanligare infektionstillstånd i handen. I detta fall blev diagnosen tydligare först i ett senare skede, när patienten följts upp och symtomförloppet kunnat värderas i efterhand. Vårdcentralens ambition är alltid att erbjuda en så säker och tydlig vård som möjligt och synpunkterna har tagits på stort allvar. Det har gjorts en intern avvikelserapport och ärendet kommer att tas upp med medarbetarna för att påminna om vikten av att alltid bedöma olika möjliga diagnoser och följa symtomförlopp. Patienten kommer också erbjudas en tid för ett personligt möte på vårdcentralen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2603-01870** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos på vårdcentral, visade sig vara cancer En kvinna sökte till en vårdcentral på grund av besvär från ändtarmen. Hon menade att läkaren på vårdcentralen uppgav att hon drabbats av framfall av ändtarmen. Kvinnan framförde att det en tid senare framkom att det var cancer hon drabbats av. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det hela och uppgav att de efter händelsen har gjort en intern avvikelse, en så kallad händelseanalys. De uppgav att det skett en fördröjning i handläggningen och att vidare undersökning av tarmen borde gjorts i ett tidigare skede och även att undersökningar borde ha skett snabbare. Händelseanalysen har därefter granskats av en regional medicinsk chef och chefläkare inom verksamheten. Vidare menade de att den samlade bedömningen är att det funnits brister i handläggningen, därför har beslut tagits om att göra en Lex Maria-anmälan där de anmält händelsen till IVO- inspektionen för vård och omsorg som kommer att granska ärendet vidare. Vårdgivaren uppgav de att syftet med sådan anmälan är att belysa händelseförloppet och lära av vad som gått fel för att undvika liknande händelser i framtiden. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2603-01871** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Frekventa byten av husläkare har orsakat brister i bedömning En kvinna har under en längre tid haft kontakt med en vårdcentral. En anhörig uppger att på grund av många läkarbyten har sjukintyg och bedömningar av arbetsförmåga fördröjts samt varit bristfälliga. Vidare ska det ha funnits brister i journalföringen och bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att enligt journalanteckningar har patienten fått tid när hon har kontaktat mottagningen. Patienten har träffat läkare flera gånger, samt hänvisats till specialist då arbetsbegränsning avsåg besvär som hanteras av specialist. Patienten ska själv ha avbokat ett besök för uppföljning. Vid ett besök hade patienten bokat tid för undersökning av klåda, men på plats önskade patienten hjälp med dokument från Försäkringskassan. Det har identifierats förbättringsbehov i form av att läkarbesök inte ska ske i väntrum, samt att läkaren inte har fört journal, gällande ovanstående besök, enligt rutiner och riktlinjer. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2603-02188** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Utebliven stödstrumpa och dåligt bemötande En kvinna betalde ett besök hos vårdcentralen för att få hjälp att mäta sitt ena ben inför beställning av stödstrumpa. Strumpan beställdes men kom inte. Kvinnan hade betalat 300 kronor för strumporna som inte kom. Hon fick besked om att själv vända sig till leverantören, vilket hon gjorde. När kvinnan klagade hos vårdcentralen blev hon otrevligt bemött av en personal som sa att hon bara hade tio minuters rast och skulle sitta i telefon hela dagen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svar från vårdgivaren framfördes en beklagan över den situation som patienten hamnat i och förståelse för att den upplevts som frustrerande. Vårdgivaren uppgav att de vid upprepade tillfällen haft kontakt med både patienten och leverantören för att försöka hitta en lösning. När det gällde fakturan uppgav vårdgivaren att frågan hanterats direkt mellan patienten och leverantören och låg utanför vårdcentralens ansvar och möjlighet att påverka. Patienten har tagit del av svaret och förmedlade en kommentar till vårdgivaren i samband med att ärendet avslutats. Där skrevs att patientnämnden har varit i kontakt med Förbrukningshjälpmedel i hemmet, som uppgett att den ursprungliga förskrivningen var felaktig men att ärendet nu har lösts. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2603-02299** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Nekad förskrivning av smärtstillande läkemedel En man med smärtproblematik efter en olycka hade kontakt med en vårdcentral och efterfrågade ett specifikt smärtstillande läkemedel. Patienten nekades förskrivning och upplevde att alternativa läkemedel som erbjudits inte haft tillräcklig effekt. Patienten ställer sig frågande till varför den efterfrågade behandlingen nekades. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att det läkemedel som patienten önskar återuppta inte förskrivs eftersom långvarig användning kan medföra risk för beroende och minskad effekt över tid. Vårdgivaren uppgav också att det finns begränsat vetenskapligt stöd för att denna typ av läkemedel ger god långsiktig smärtlindring vid kronisk smärta. Enligt vårdgivaren rekommenderas därför andra behandlingsmetoder som bedöms vara säkrare och mer effektiva på sikt. Vårdgivaren uppger att behandlingen utformas enligt gällande riktlinjer och vetenskap och beprövad erfarenhet. Av yttrandet framgick att patienten var välkommen att boka en ny tid för genomgång av sina besvär och för att diskutera alternativa behandlingsalternativ. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2604-02344** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	En patient saknade anteckningar om sin medicinering från vårdbesök En patient saknade anteckningar från senaste vårdbesöket. Hen beskrev att hen har läkemedel med olika dosering under dagen. En del doser är stående medan andra justeras vid behov. Hen ifrågasatte att medicineringen inte behövde dokumenteras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten har en behandling med insulin som kräver regelbundna kontroller. De dokumenterar samtliga värden och givna insulindoser i ett eget journalsystem. Denna dokumentation syns inte automatiskt i patientens journal via 1177 eller i journalsystemet Take Care eftersom de arbetar i olika journalsystem. I vissa fall har vårdcentralen önskat att vårdgivaren signerar på en lista i patientens hem som sedan skannas över till patientens journal. De kommer att träffa patientens vårdcentral och kommer ta upp frågan om hur de kan samarbeta bättre kring dokumentationen, så att patienten lättare kan ta del av information om besöken. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02477** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Bristfällig kommunikation och förståelse för kvinna med posttraumatiskt stressyndrom En kvinna sökte vård på en vårdcentral. Läkaren tog inte del av tidigare journalanteckningar eller tog hänsyn till kvinnans dokumenterade posttraumatiska stressyndrom (PTSD). Han pressade kvinnan att återberätta traumatiska händelser kopplade till våld i nära relation trots att kvinnan tydligt informerade honom om att det skulle förvärra hennes psykiska tillstånd. Läkaren visade bristande förståelse för trauma och psykisk ohälsa och uppmanade kvinnan att söka arbete trots att hennes arbetsförmåga var medicinskt bedömd som helt nedsatt. Situationen blev så psykiskt påfrestande att kvinnan tvingades avbryta besöket. Därefter försökte hon få hjälp av personal i receptionen att boka tid hos en annan läkare, men nekades stöd i detta. Således förvärrades kvinnans psykiska mående och påverkade hennes möjlighet att få fortsatt sjukskrivning och vård. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att kvinnan hade sökt mottagningen för bedömning av behov av sjukskrivning på heltid. Under samtalet hade hon uppgett svårigheter att förklara vilken funktionsnedsättning som skulle motivera detta. Läkaren hade försökt, enligt gällande rutiner och krav från Försäkringskassan, att få en tydligare beskrivning av hinder för att kunna arbeta eller söka jobb, men detta hade kvinnan inte kunnat konkretisera. Kvinnan har diagnosen PTSD. Inom primärvården hanteras enklare fall av psykisk ohälsa, medan specialiserad psykiatrisk diagnos och behandling vanligen ansvaras av specialistpsykiatrin. Detta gäller särskilt vid svårare funktionsnedsättning, önskemål om sjukskrivning eller behov av avancerad behandling. Under besöket hade kvinnan blivit upprörd och lämnat rummet innan samtalet kunde avslutas. Patienten efterfrågade en ny läkartid till annan läkare samma dag, men då det var fullbokat kunde detta inte erbjudas. Läkarens bedömning gällande beslutet kring sjukskrivning grundas på Socialstyrelsens och Försäkringskassans riktlinjer. För att kunna utfärda sjukskrivning behövs en tydlig medicinsk bedömning och beskrivning av patientens funktionsnedsättning samt hur den påverkar arbetsförmågan. Utifrån vad som framkom vid detta besök ansågs underlag för beslut om heltidssjukskrivning inte tillräcklig. Kvinnans tillstånd bedöms och behandlas bäst inom psykiatrisk specialistvård. Sammanfattningsvis hade läkaren följt gällande ansvarsfördelning och rekommenderade fortsatt handläggning i rätt vårdnivå för bästa möjliga omhändertagande. Verksamhetschefen beklagade om detta hade uppfattats som otillräckligt stöd och tog till sig av synpunkterna men bedömningen och handläggningen hade följt gällande riktlinjer. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02508** Ekonomi Patientavgifter	Fakturor från vårdcentral trots avbokade möten En man har fått fakturor från sin vårdcentral trots att han har avbokat besöken. Åtgärd: I vårdgivarens svar bekräftades att de fakturor som patienten hade hänvisat till hade makulerats. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2604-02517** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Fick inte vara delaktig och intyg uteblev i primärvården En man med långvariga besvär, bland annat smärta och kroniska näsproblem, hade synpunkter på sin husläkare vid en vårdcentral. Mannen upplevde vid ett besök att läkaren inte lyssnade och ville avsluta besöket snabbt. Trots specialistbedömning av näsbesvären vägrade läkaren ta del av underlaget och skrev inte det intyg till Försäkringskassan som mannen behövde. Patienten upplevde också återkommande brister i bemötande och att läkaren inte tagit del av journaler. Vid flera tillfällen uteblev adekvat utredning och remittering, bland annat vid smärtproblematik och ryggbesvär, vilket ledde till fördröjd diagnos och behandling. Han fick senare rätt diagnoser och behandling via andra vårdkontakter. Det uteblivna intyget uppges ha lett till att han förlorade sin sjukpenning och drabbades av ekonomiska konsekvenser. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagade patientens upplevelse av bemötandet och att patienten inte känt sig lyssnad på. Det framkom att läkaren inte mindes att patientens önskemål om ett utlåtande från ett tidigare sjukhusbesök hade tagits upp vid besöket på mottagningen. Av dokumentationen från sjukhusbesöket framgick att patienten där hade rekommenderats att använda journalanteckningen som utlåtande. Vårdgivaren uppgav även att en tidigare undersökning av ländryggen inte hade visat något diskbråck, men att ett mindre diskbråck hade upptäckts vid en senare undersökning.. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02597** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	En kvinna blev utan samråd av med den medicin hon haft i över två decennier En kvinna blev utan samråd av med den medicin hon haft i över två decennier. Hon ansåg att hon behövt och behöver den för att kunna sova, medan läkaren sa att den bara skulle användas i två veckor. Kvinnan som länge tyckt att medicinen fungerat bra, angav skäl till behovet. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan återkommer själv om hon anser behov av det längre fram. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02602** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande utredning och bemötande vid primärvårdsenhet En man beskrev bristande utredning och bemötande vid primärvårdsenhet. Först när patienten bytte läkare så påbörjades en utredning som ledde till att mannen fick en reumatisk diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten upplevt brister i bemötandet och vård i samband med hans besök. Det var inte önskvärt att kommunikationen uppfattats som stressad, abrupt eller om att man inte upplevt möjligheten att ställa frågor. De skrev att detta kommer följas upp internt för att säkerställa ett gott och professionellt bemötande i alla patientkontakter. De beskrev att medicinska bedömningar görs utifrån den samlade kliniska bilden vid varje enskilt tillfälle. I patientens fall tycks det ha funnits svårigheter att uppnå samsyn kring sjukdomsmekanismer. De beklagade att det lett till frustration. När det gäller din upplevelse av föreslagen behandling beklagades om denna inte uppfattats som relevant eller tillräckligt motiverad. Deras ambition var alltid att göra en helhetsbedömning och ge rekommendationer baserade på medicinsk kunskap och aktuella riktlinjer. De tog även med sig patientens positiva synpunkter kring tillgänglighet, handläggningstider och kontinuitet i vården i deras fortsatta förbättringsarbete. Vårdgivaren nämnde att de fått hans redogörelse även tillsänt sig via epost. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2604-02608** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Fördröjd diagnos av cancersjukdom i primärvård En kvinna bytte vårdcentral där en ny läkare undersökte magen och misstänkte leverpåverkan. Vid fortsatt utredning med röntgen upptäcktes flera levermetastaser och en primärtumör i gallvägarna. Hon genomgick därefter flera cytostatikabehandlingar. Kvinnan framförde kritik mot tidigare vårdcentral och upplevde att bristande engagemang och försumlighet från ansvarig läkare bidrog till att cancern inte upptäcktes tidigare, vilket enligt kvinnan försämrat prognosen. Hon upplevde även bristande bemötande och intresse från verksamhetschefens sida, och att den sista åtgärden från vården var en remiss till dietist utan att helheten i situationen beaktades. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02788** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad neurologisk utredning och bristande bemötande En patient hade vid flera tillfällen bett en läkare om remiss till neurolog på grund av ärftlig neurologisk sjukdom i familjen, men fått avslag. Enligt patienten hade läkaren inte genomfört någon neurologisk undersökning, inte tagit relevanta prover eller initierat vidare utredning för att utesluta ärftlig sjukdom. Vid ett av besöken reagerade läkaren starkt när patienten tog upp sin oro, höjde rösten och skrek att han inte orkade med patienter som redan ansåg sig ha en diagnos. Patienten upplevde bemötandet som kränkande och oprofessionellt och hen lämnade besöket ledsen och chockad. Hen anser att bristerna i både bemötande och medicinsk bedömning har påverkat möjligheten att få en korrekt diagnos och eventuell behandling. Patienten önskar en förklaring och en ursäkt från vården. Åtgärd: Det finns inga kontaktuppgifter till patienten, således har inget kontaktförsök gjorts. Ärendet har hållits öppet i 14 dagar på avvaktan att patienten hör av sig. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02839** Tillgänglighet Väntetider i vården	Kvinna med olika sjukdomstillstånd fick sin läkartid framflyttad flera månader trots behov av vård En kvinna med olika sjukdomstillstånd fick sin läkartid framflyttad med flera månader trots behov av vård. Kvinnan hänvisade till att det upplevdes otryggt med de långa väntetiderna relaterat till sina olika besvär. Hon bytte till slut vårdcentral. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten upplevt oro, otrygghet och frustration i samband med kontakt med vårdcentralen samt de upprepade ombokningarna av planerad läkartid. De beskrev förståelse för att situationen varit särskilt påfrestande med tanke på patientens ålder och bakomliggande kroniska sjukdomar. Vårdcentralen beskrev att de under aktuell period haft betydande utmaningar med bemanningen med läkarbrist och hög belastning, vilket påverkat möjligheten att erbjuda kontinuitet och tider inom önskad tidsram. Trots detta gjordes medicinska prioriteringar kontinuerligt utifrån patienternas vårdbehov och patientsäkerhet. De beklagade även väntetiden i receptionen och skrev att åtgärder har påbörjats för att förbättra det. De hänvisade frågor rörande ekonomisk ersättning till patientförsäkringen (Löf). Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2604-02842** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter läkemedelsdosering hos äldre vid diabetes En patient med diabetesdiagnos bor på ett äldreboende. Patientens närstående ifrågasätter ordinationen av insulin från den läkare som är ansvarig för insatserna på boendet. Enligt den närstående ska patienten inte längre få måltidsinsulin förrän vid ett visst värde, som den närstående tycker är alldeles för högt och som denne tycker är skadligt. Den närstående menar att boendet verkar likgiltigt för patientens höga blodsocker och hälsa. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2604-02862** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde bristande bemötande från personal i reception En man hade kontakt med en vårdcentral. Mannen upplevde ett bristande bemötande från personal i receptionen som uppträdde oförskämt. Vid tre tillfällen hade han försökt att boka en tid och vid samtliga tillfällen fått svaret att de inte hade några tider och därför fick han inte någon tid hos läkare. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten upplever sig blivit oförskämt bemött av deras manliga sköterska. Det är givetvis inte acceptabelt. De har påtalat det för vederbörande och arbetar ständigt för att de alltid ska bemöta deras patienter med respekt och empati. Vad gäller tillgängligheten så ser de att patienten varit där på 4 besök senaste halvåret. De gör alltid en bedömning kring hur bråttom det är när en patient kontaktar vårdcentralen, så kallad triagering. Det är generellt ont om tider till primärvården i Stockholm men de gör deras bästa för att alla våra patienter ska få den vård dom behöver. Vårdgivaren har framfört synpunkterna till personalen på arbetsplatsträff för att medvetandegöra hur viktigt det är med bemötandet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2605-03469** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Synpunkt på bristande behandling och på läkemedelsförskrivning vid primärvårdsenhet En person hade synpunkt på bristande behandling och på läkemedelsförskrivning vid primärvårdsenhet. Åtgärd: Förvaltningen saknar kontaktuppgifter till patienten. Då patienten inte spontant återkommit inom en månad avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2605-03731** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos på grund av felaktig bedömning En kvinna som tidigare hade haft cancer kontaktade vårdcentralen på grund av en ny knöl. Läkaren bedömde knölen som godartad. Under månaderna som gick växte knölen och kvinnan sökte en annan vårdgivare som kunde göra en röntgenundersökning. Undersökningen visade att knölen var elakartad och kvinnan kontaktade vårdcentralen igen. Hon remitterades därefter till olika undersökningar där man kunde konstatera cancer. Kvinnan önskade att vårdcentralen hade gjort en noggrannare bedömning från början med tanke på hennes historik av cancer. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att bedömningen vid det första besöket på vårdcentralen baserades på uppgiften att knölen hade varit oförändrad i flera år. Därför gjordes inga ytterligare undersökningar och patienten uppmanades istället att återkomma vid försämring. Vårdgivaren beklagade patientens situation. Patienten var missnöjd med vårdgivarens beskrivning och uppgav att hen hade sagt att knölen var nyupptäckt, inte oförändrad sedan flera år. Patienten uppgav även att hen inte hade fått information om att återkomma vid försämring och ansåg att den tidigare cancersjukdomen borde ha lett till ytterligare undersökningar vid det första besöket. Patientens synpunkter bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2605-03814** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande bedömning och bemötande vid kontakt med vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral två dagar i rad på grund av försämrat hälsotillstånd. Den sjuksköterska hon talade med bedömde att hon inte behövde läkarbedömning. Kvinnan kontaktade därefter SOS Alarm och transporterades med ambulans till akutsjukhus där hon vårdades flera dygn för lunginflammation. En månad senare kontaktade kvinnan vårdcentralen igen eftersom hon hade sårvätska från sin stomi. Hon upplevde att sjuksköterskan avbröt henne och inte lyssnade på hennes beskrivning av besvären. Hon bokades till besök dagen efter, men menar att hon hade fått en tidigare tid om hon fått möjlighet att beskriva sitt ärende. Vid besöket fick hon höra att hon borde ha sökt vård redan dagen innan. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten hade sökt vård för urinvägsbesvär. Efter besök hos en sjuksköterska och provtagning hade en läkare försökt kontakta patienten utan att få svar. Patienten hade därefter fått råd av sjuksköterskor att hämta ut ordinerade läkemedel och påbörja behandlingen. Vid ett senare tillfälle hade en sjuksköterska försökt nå patienten för att boka en tid. När patienten återkom hade verksamhetens rutiner för tidsbokning inte följts och patienten hade därför inte fått en tid. Vårdgivaren beklagade detta och uppgav att rutinerna skulle säkerställas för att förhindra att det upprepades. Att patienten behövde åka ambulans var verkligen beklagligt. När det gällde patientens senare besvär med ett sår framkom att patienten hade bedömts av sjuksköterska vid flera tillfällen. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av bemötandet vid en telefonkontakt och uppgav att det inte var acceptabelt att svära åt en patient eller hindra patienten från att beskriva sina besvär. Vårdgivaren uppgav att interna rutiner skulle ses över och att personalen skulle utbildas för att säkerställa ett respektfullt bemötande och ge patienter möjlighet att beskriva sina besvär. Vårdgivaren uppgav även att rådet att ta med dosförpackade läkemedel till sjukhuset var en rekommendation och att boendet hade lämnat annan information eftersom läkemedel fanns på sjukhuset. Ärendet avslutades på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2605-03932** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad remiss för att få lämna blodprov och göra läkarundersökning på vårdcentral En man remitterades till en vårdcentral för uppföljning av blodprover och hälsoundersökning. Vårdcentralen nekade remissen och skickade tillbaka den till remitterande enhet som inte har möjlighet att utföra provtagning och läkarundersökning. En anhörig ifrågasätter hanteringen av ärendet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att i det uppdrag den mottagning som patienten har kontakt med har ingår även undersöka patienten kroppsligen och ta ställning till om det kan finnas någon kroppslig sjukdom som förklarar eller bidrar till symtomen. Om det vid undersökningen där framkommer något som talar för kroppslig sjukdom och som behöver utredas vidare skickas i normalfallet remiss till lämplig instans. Det har endast inkommit en remiss till vårdcentralen, skriven av en psykolog. I den remiss som skickades framkom det inga kroppsliga symtom som talar för kroppslig sjukdom. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2606-04100** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Fördröjd receptförnyelse och bristande bemötande En kvinna kontaktade en vårdcentral för att förnya ett recept ungefär en vecka innan det tidigare receptet hade löpt ut. När kvinnan kontaktade vårdcentralen igen upplevde kvinnan ett otrevligt bemötande och uppfattade att vårdcentralen lämnade felaktig information om att kontakt inte hade tagits i tid om receptförnyelse. Trots att läkaren hade tagit del av ärendet förnyades inte receptet. Den uteblivna receptförnyelsen medförde att kvinnan inte fick sina läkemedel och utvecklade symtom som påverkade livskvalitet och vardag negativt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrev vårdgivaren att receptet hade förnyats två dagar efter att patientens närstående hade hört av sig om receptförnyelse. Vårdgivaren förklarade också att läkare har tre till fem arbetsdagar på sig att förnya recept. Patienten har tagit del av svaret och det framkom att vårdgivaren och patienten hade olika bilder av när kontakt om receptförnyelsen hade tagits och hur receptförnyelsen hade gått till. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2606-04132** Vård och behandling Läkemedel	Utan receptförnyelse efter inflyttning på vård- och omsorgsboende En kvinna som tidigare haft stroke är i behov av blodtrycksmedicin men står utan läkemedel. Hon har nyligen flyttat till ett vård- och omsorgsboende. Boendet hänvisar till vårdcentralen för receptförnyelse eftersom kvinnan fortfarande är listad där och uppger att de inte kan agera så länge listningen kvarstår. Kvinnan motsätter sig samtidigt vård från boendet. Vårdcentralen anser att det är mer lämpligt att boendet ansvarar för vården. Då vårdcentralen inte vill förskriva medicinen står hon utan. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2606-04486** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Nekad behandling, synpunkter på bristfällig kontinuitet och kommunikation En kvinna som lider av mycket kraftig byst, brösthypertrofi, hade synpunkter på bristande hjälp i vården för detta, bland annat genom vårdcentralen. Patienten menar att det inte bara handlar om att hon nekats bröstförminskning, utan också om en långvarig oförmåga att bedöma, erkänna och hantera den betydande inverkan som tillståndet haft på hennes psykiska hälsa och livskvalitet. Hon har smärta i nacke, skuldror och rygg, hudbesvär och bristande möjligheter att träna och röra sig som önskat. Patienten menar att hon genomgått otaliga undersökningar och följt medicinska råd, men hon känner sig inte lyssnad till och är osäker på hur beslut som rör hennes vård har fattats. Patienten menar att läkarkontinuiteten på vårdcentralen brustit och att hon inte informerades när husläkaren slutade utan lämnades i ovisshet rörande fortsatt plan kring vården. Hon har en rad frågor, bland annat om det funnits behandlingsalternativ som borde ha diskuterats och om hon fått korrekt information om kriterierna för att få genomgå bröstförminskning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2607-04874** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna hade synpunkter på journalen angående felaktig beskrivning av diagnos En kvinna hade synpunkter på journalen angående en felaktig beskrivning av diagnos. Hon ansåg att den skulle korrigeras. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2608-05541** Kommunikation Information	Motstridig information En kvinna frågade sin vårdcentral när hennes läkare skulle vara tillbaka efter sin semester och fick flera olika svar. Hon upplevde informationen som förvirrande och menade att vårdcentralen borde kunna lämna korrekt information. Hon upplevde även generellt att personalen på vårdcentralen inte samarbetade utan endast utförde de egna arbetsuppgifterna. Hon efterfrågade större samarbete och kommunikation på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2608-05649** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Hänvisades felaktigt av läkare på vårdcentralen att söka psykiatrisk vård En patient var på ett läkarbesök på vårdcentralen. Läkaren sa att hen inte kunde hjälpa patienten och hänvisade hen till psykiatrisk vård istället. Patienten menar att det var fel eftersom hen inte har någon psykiatrisk diagnos längre utan besvären borde behandlas av vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-00823** Resultat Resultat Vård och behandling Omvårdnad	Kraftig försämring trots omläggningar, drabbad av sepsis En äldre man fick en tå omlagd genom hemsjukvården några gånger i veckan i två veckors tid. Trots detta fick patienten söka akut vård, drabbades av septisk chock och blev inlagd på sjukhuset. Misstanke finns om att infektionen i tån orsakade den septiska chocken. Patienten menar att sjuksköterska som lagt om tån inte tagit detta på allvar och att läkaren inte träffar och bedömer patienterna utan endast läser journalen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som granskat journalen och redogjorde vad som framkommit i denna rörande inspektion av såret, åtgärder och patientens tillstånd. Blodtryck och blodprover hade tagits under hemsjukvårdens besök och såromläggning gjorts. Vid ett besök hade sköterska tagit bilder som visats för läkare vilken ordinerat att patienten skulle söka akutmottagning. Sköterskan hade bokat transport och läkaren skrivit remiss till akutsjukhuset. Vårdgivaren beklagade att patientens tillstånd sedan försämrades men visste av erfarenhet att en person som har nedsatt immunförsvar kan försämras väldigt snabbt. Vårdgivarens bedömning var att hemsjukvården varit god, men i efterhand skulle ett besök ha planerats in en viss dag för uppföljning. Vårdgivaren skulle ta upp ärendet i arbetsgruppen för att förbättra sina rutiner. Patienten avled under handläggningen av ärendet. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon avser att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01144** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Receptförnyelse nekad En man inkommer med synpunkter på att en vårdcentral inte ville skriva recept på vissa läkemedel som han enligt honom själv har rätt till på grund av bakomliggande sjukdomar. Han uppger att vårdcentralen inte velat remittera honom till specialist för att få undersökning av lungfunktion och eventuella näspolyper. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I vårdgivarens svar framkommer att patienten har bedömts av flera läkare. Vårdgivarens samlade medicinska bedömning är att det har saknats tydlig medicinsk grund för de undersökningar och läkemedel som patienten har efterfrågat. Vårdgivaren uppger att en remiss har skickats till en öron-, näsa- och halsspecialist för vidare utredning av näspolyper. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01918** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Brister vid remiss till hudläkare och felaktig ordination av salva En man kontaktade en vårdcentral för att få hjälp med hudutslag. Läkaren skrev en remiss till en hudmottagning, men enligt mannen skickades remissen tillbaka. Han önskade svar på varför han inte fick komma till en hudspecialist, eftersom utslagen inte hade förbättrats med receptfria krämer. Han uppgav även att en salva som ordinerats av läkaren på vårdcentralen inte hade fungerat och att den enligt honom ordinerats felaktigt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att remissen inte hade dragits tillbaka, utan att hudmottagningen hade hänvisat patienten till en annan vårdgivare inom vårdval hud. Patienten välkomnas att kontakta vårdgivaren direkt för hjälp med en ny remiss och vid frågor. Patienten har tagit del av svaret och har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02336** Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Fördröjning av utredning ledde till försenad diagnos En kvinna påbörjade en utredning vid en vårdcentral, och i samband med en röntgenundersökning framkom det misstanke om allvarlig diagnos där tidig diagnosticering och behandling är avgörande för prognosen. Trots det dröjde det innan åtgärder vidtogs, och en anhörig behövde kontakta vårdcentralen för att påskynda remittering till specialist samt följa upp vården. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren med anledning av klagomålet utrett om händelsen bör anmälas enligt Lex Maria. Vid en samlad bedömning anser vårdgivaren att att vårdcentralen har agerat medicinskt korrekt och följt de instruktioner och väntetider som specialistvården och hemrehabiliteringen dikterat. Eftersom vårdgivaren handlagt inkomna svar skyndsamt och drivit remissförloppet framåt så snart underlag funnits, bedömdes det att det i nuläget inte föreligger en allvarlig vårdskada eller risk för en sådan orsakad av vårdcentralens handläggning. Vårdgivaren kommer därför att inte upprätta en Lex Maria-anmälan, men ärendet har använts internt i utbildningssyfte för att förbättra rutiner kring anhörigkommunikation vid utdragna remissförlopp. Upplevelsen av bristande proaktivitet beklagades och tas med som en viktig lärdom för framtiden. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02657** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på journalanteckning och bemötande En kvinna som tidigare genomgått en magsäcksoperation sökte vård för symtom på vitaminbrist. I journalen beskrevs hon som forcerad vilket hon ansåg var en felaktig tolkning av stress när medicinska behov inte upplevdes bli tagna på allvar. Kvinnan menade att kunskap om den egna sjukdomshistoriken och rättigheter inte bör tolkas som problematiskt beteende och att detta riskerade att påverka bedömning och behandling negativt. Kvinnan önskade få sin avvikande mening noterad i journalen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02659** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	När patient bytt vårdcentral vägrade den nya läkaren att fortsätta skriva ut recept och intyg En man som genomgått många operationer i ryggen led av svåra smärtor och var sjukskriven under ett antal år. När patienten bytte vårdcentral beslutade den nya läkaren sig för att inte längre skriva ut recept på smärtlindring eller förlänga patientens sjukskrivning. Detta beslut togs utan att prata med patienten, han fick reda på det av sin handläggare på Försäkringskassan. Patienten uppgav att vårdgivaren gjort en typ av anteckning i patientens journal som i praktiken hindrade patienten från att söka vård i framtiden. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagar de att patienten upplevt att han inte fått den vård och behandling som han förväntade sig. Vårdgivaren uppgav att de gått igenom journalen där det framgår att patienten har haft parallella vårdkontakter vilket enligt vårdgivaren inte är optimalt, framför allt inte när det gäller en sjukskrivning. Vårdgivaren uppgav att eftersom vårdcentralen inte varit delaktiga i patientens sjukskrivning, så kan de inte ta något beslut kring det. Enligt vårdgivaren har det vid besök på vårdcentralen inte framkommit något om sjukskrivning. Vårdgivaren framhöll också att patienten flera gånger kommit oanmäld till vårdcentralen och att detta skapat en svår arbetssituation. Enligt vårdgivaren har patienten också gått in på mottagningsrum, vilket uppfattats som störande. Vårdgivaren menade att patienten behövde boka in ett planerat besök för att läkare ska kunna göra en korrekt och bra bedömning. Enligt vårdgivaren hade personal uppfattat att patienten inte lyssnat på de uppmaningar som givits. Vårdgivaren avslutade med att upprepa att vårdcentralen inte skulle komma att ombesörja fortsatt sjukskrivning eller förskrivning av narkotiska preparat. Patienten var inte nöjd med svaret, han menade att vårdcentralen brast i att utföra sitt arbete och patienten uppgav att han tänkte göra en anmälan till IVO. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-03090** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering	Oönskad ändring av listning på vårdcentral En man hade stått i kö för att vara listad på en vårdcentral under flera år. När han kontaktade vårdcentralen fick han veta att han i stället var listad på en annan vårdcentral och att han hade förlorat sin plats i kön. Mannen uppgav att han aldrig hade besökt eller kontaktat den andra vårdcentralen och undrade hur ändringen av listningen hade gått till. Han var orolig över att ha förlorat sin plats i kön och ville vara listad på den tidigare vårdcentralen eftersom närheten till hemmet var viktig utifrån hans hälsotillstånd. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrev vårdgivaren att patienten hade varit listad på den andra vårdcentralen under en dag, men vårdgivaren kunde inte se hur listningen hade registrerats. Vårdgivaren beklagade patientens situation. I svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkom att den oönskade listningen hade registrerats av patienten via 1177. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2605-03254** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Upplevt bristande bemötande och svårigheter att få journal rättad Ett ombud uppgav att en patient vid besök på en vårdcentral upplevde att vårdpersonal ifrågasatte och avfärdade hans uppgifter som osanna. Vårdens bemötandet ledde till oro och otrygghet. Ombudet anser även att journalen innehåller felaktiga uppgifter. Trots upprepade kontakter under en längre tid uppger ombudet att verksamheten inte har rättat journaluppgifterna eller besvarat synpunkterna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren. Vårdgivaren beklagade att patienten inte hade känt sig trygg och respekterad i kontakten med vården. Av svaret framgick att behandlaren stod fast vid sin bedömning. Vårdgivaren informerade om att patienten kunde be att få föra in en anteckning i journalen gällande avvikande mening i anslutning till det som han ansåg inte stämmer. Patienten kunde då kontakta vårdgivaren och ange vilken text som skulle föras in. Om patienten önskade att en journalanteckning skulle tas bort kunde patienten vända sig till IVO för att få frågan prövad. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2605-03255** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Otydlig bokning i app ledde till avgift för uteblivet besök Upprepade problem vid bokade tider. Vårdgivaren informerade en kvinna om en tid, men ringde dagen före bokningen. Hon fick inte heller någon SMS påminnelse. Vid ett annat tillfälle stod det en tid i appen för möte, en tid som patienten utgick från var svensk tid. Patienten var dock utomlands vid tillfället och räknade ut när mötet skulle ske. Appen menade tiden i det land där hon befann sig. Hon fick då en uteblivelseavgift som sedan togs tillbaka. Vårdgivaren hälsade att tiden i appen inte alltid stämmer och att hon måste dubbelkolla i 1177. Ansvaret sas ligga på patienten att dubbelkolla i 1177 att tiderna i appen stämmer. Patienten ansåg det var konstigt att hon plötsligt skulle dubbelkolla det, när det inte behövts förut. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2605-03887** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Olämpligt agerande av tolk vid psykologsamtal En kvinna deltog i ett psykologsamtal på en vårdcentral där språktolk användes. Enligt en närstående upplevde kvinnan att tolken agerade oprofessionellt under samtalet genom att bland annat skratta till, reagera högljutt och ställa egna frågor samt kommentera sådant som kvinnan berättade, utan att psykologen bett om detta. Enligt ombudet kände patienten obehag och att det blev svårt att tala öppet om sina känslor. Efter besöket fortsatte tolken att samtala med kvinnan i väntrummet och bjöd upprepade gånger hem henne till sig trots att hon tackade nej. Tolken ska även utan förvarning ha tagit tag i kvinnans arm för att få henne att sätta sig samt gjort en rörelse ovanför hennes huvud och sagt något om healing. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04026** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Utebliven vaccination och nekad receptförskrivning vid allergi En närstående till en patient med flera diagnoser och funktionsnedsättningar framförde synpunkter på hanteringen vid en vårdcentral. Enligt den närstående fick patienten besked om att betala för en influensavaccination som denna tidigare fått avgiftsfritt på vårdcentralen. Eftersom patienten och de närstående inte ansåg att de skulle behöva betala blev vaccinationen inte genomförd. Patienten drabbades senare av en besvärlig infektion. Familjen uppgav även att verksamhetschefen utlovat återkoppling om den information som lämnats av läkaren, men att någon sådan återkoppling inte skett. Vid ett senare tillfälle nekades receptförskrivning av allergimedicin utan föregående läkarbesök, vilket den närstående ifrågasätter. Patienten upplever sig ha blivit diskriminerad av vårdcentralen på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ombudet inte återkommit avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04089** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Väntetider i vården	Uteblivet läkarintyg vid sjukskrivning En patient hade varit i kontakt med både en vårdcentral och ett sjukhus vid flera tillfällen med anledning av sitt hälsotillstånd. Patienten var sjukskriven under en period och behövde ett läkarintyg för att kunna ansöka om ersättning från Försäkringskassan. Trots upprepade kontakter med vården hade patienten fått besked om att det inte fanns några lediga läkartider för bedömning och intygsskrivning. Nödvändigt läkarintyg kunde därför inte utfärdas i tid och hen önskade hjälp att få ett intyg eller en läkartid så snart som möjligt. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04251** Tillgänglighet Väntetider i vården	Försening av läkemedelsutdelning av hemsjukvården En kvinna fick hjälp av hemsjukvård med tilldelning av läkemedel. En anhörig uppger att personalen på hemsjukvården kom sent, vilket gjorde att kvinnan som hade svår smärta fick lida onödigt länge. När den anhörige frågade varför de var sena fick hon veta att det var 32 patienter före. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det att patienten fick vänta på den ordinerade hjälpen. Vårdgivare strävar efter att alla patienter ska få sina vårdbehov tillgodosedda inom den tid som de har blivit lovade. Denna planering arbetas det dagligen med. I detta fall var besöket planerat att ske klockan 08:45, men startade först klockan 10:22. Hemsjukvårdsbesöken startar 08:00 och patienten låg planerad som det sjätte besöket för den aktuella medarbetaren. Att medarbetare skulle haft 32 besök innan stämmer inte. Det har gått att se att medarbetaren inte fullt ut följt planeringen, utan har tagit besök i fel ordning. Detta är den primära orsaken till att patienten inte har fått besöket vid utsatt tid. Medarbetaren har inte kunnat uppge någon giltig förklaring till varför hen ej följt planeringen vid det aktuella tillfället. Vikten av att följa den planering som är gjord påtalas dagligen för alla medarbetare. Det inträffade beklagades. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04373** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Man debiterades för APO-dos han inte bett om eller ville ha En man fick läkemedel i APO-dos utan att han hade bett om det eller ville ha det. Han blev väldigt upprörd över att debiteras för detta. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04391** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Synpunkter på vården för personer med ME/CFS En person framför synpunkter på vården för patienter med diagnosen ME/CFS. Anmälaren beskriver att många patienter, vilka framför allt är kvinnor med komplex och långvarig sjukdomsproblematik, upplever att de inte tas på allvar i primärvården. Att leva med sjukdomen medför ett omfattande lidande med nedsatt livskvalitet. Som exempel tas det upp svårigheter att hantera personlig hygien, vardagliga sysslor, familjeliv och sociala aktiviteter. Anmälaren beskriver kognitiva svårigheter, minnesproblem, aktivitetsutlöst försämring, biverkningar av läkemedel samt svårigheter att följa vårdens råd och hantera kontakter med vården. Vidare uppges att läkare inte har kompetensen. Oftast får patienterna höra att läkaren inte vet något om ME/CFS och vissa menar att diagnosen inte finns. Enligt anmälaren leder bristande kunskap om sjukdomen till att patienter inte får adekvat vård, behandling eller symtomlindring. Anmälaren hävdar att möjligheten att konsultera den specialistmottagning som finns med kunskap om ME/CFS inte används i tillräcklig utsträckning av husläkarna. Patienterna erbjuds inte en fast läkarkontakt som kan följa patienten över tid för att förstå hur de egentligen mår. Anmälaren anser att ökad kunskap om sjukdomen och bättre samverkan med patientföreningar skulle kunna förbättra vården och minska lidandet och poängterar samhällsekonomiska vinster genom minskad sjukfrånvaro. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04508** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Debitering efter avbokning via chattjänst En patient framförde synpunkter på en debitering för uteblivet besök vid en mottagning. Patienten uppgav att hen avbokade besöket i god tid via vårdgivarens digitala chattjänst och därefter fick ett automatiskt meddelande med information om att hen inte behövde vänta kvar i chatten utan skulle få ett sms när vården svarade. Patienten följde instruktionen och stängde ned tjänsten för att påbörja en resa. Senare anslöt en sjuksköterska till chatten och efterfrågade ett aktivt godkännande från patienten. Eftersom patienten då saknade internetuppkoppling kunde hen inte ta del av meddelandet eller svara. Patienten menar att kravet på ett aktivt godkännande motsade den tidigare informationen i chattjänsten och upplevde sig vilseledd av vårdgivarens digitala tjänst. Patienten anser därför att avgiften för uteblivet besök är felaktig och önskar att den återbetalas. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2606-04515** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Missnöjd med en läkares bemötande och nekande av ett intyg En kvinna framför synpunkter på en vårdcentral där hennes make haft kontakt med en läkare. Kvinnan upplever att maken blev bemött på ett oprofessionellt sätt vid besöket. Hon är också missnöjd med att läkaren inte utfärdade det intyg som maken efterfrågade. Kvinnan önskar att synpunkterna uppmärksammas av verksamheten. Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med ombudet fått information om att synpunkterna redan har skickats direkt till vårdgivaren. Ombudet informerades om att invänta vårdgivarens svar och att vid behov återkomma med en undertecknad skrivelse till förvaltningen. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2607-04713** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Bristfällig tillgänglighet till vårdbesök för barn med hudutslag Ett barn har haft hudutslag under några veckors tid som fortsätter att sprida sig. Den första kontakten med vårdcentralen var via videobesök där en preliminär diagnos ställdes och behandling ordinerades. Därefter sökte familjen vård under drop-in-mottagningen med barnet men då fick de besked om att inga läkare var tillgängliga. Familjen har också försökt ringa vårdcentralen men enbart fått återkoppling om att de kan erbjudas ett nytt återbesök. Mamman ifrågasätter hur vården är organiserad när ett barn med hudutslag inte ges möjlighet till en fysisk läkarundersökning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök men då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2607-05133** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bristande vårdplanering och behandling En kvinna har haft psykiatrisk sjukdom och behandlats för sjukdomen under lång tid. Hon har också somatiska sjukdomar som högt blodtryck och ledbesvär som hon inte får adekvat behandling för. Enligt ombudet har kvinnan en stark genetisk historik av hjärt- och kärlsjukdom. Läkaren på vårdcentralen har sagt till kvinnan att hon ska äta en banan och ta en promenad när hon sökt vård. Ombudet anser att samordningen med psykiatrin brister vilket försvårar kvinnans omhändertagande. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00093** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Omvårdnad	Felaktig journalanteckning En man går på regelbundna besök på en vårdcentral för såromläggning. Vid ett tillfälle skrev personalen en felaktig journalanteckning. I journalen stod att mannen hade sagt att personalen var sadister och att de skulle sticka därifrån. Enligt mannen skrek han av smärta vid såromläggningen när en personal drog av förbandet och sa då att denne måste vara sadist som orsakar så mycket smärta. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren tackade den mannen för att ha framfört sina synpunkter och beklagade att han hade upplevt brister i bemötande och den vård han hade fått. Gällande journalanteckningarna visade journalen att sårets utseende hade varierat över tid. Ibland hade såret varit torrt och ibland hade det vätskat. Fotodokumentation har gjorts vid flera tillfällen och använts som en del av uppföljningen, men inte rutinmässigt vid varje omläggning. Uppföljningen har i första hand skett genom klinisk bedömning och dokumentation i journal. Även mannens smärtupplevelse har dokumenterats i journalen. Vårdgivaren förstod att det hade varit påfrestande att träffa flera olika medarbetare under behandlingen. Kontinuitet är viktig, särskilt vid långvariga sårbesvär, men vården sker i team, vilket innebär att flera personer kan vara involverade i behandlingen. Remisser har också skickats vidare för fortsatt bedömning av såret. Vårdgivaren beklagade om mannen hade upplevt formuleringar som felaktiga eller kränkande. Journalens syfte är att sakligt beskriva vårdkontakter, bedömningar och det som framkommit vid besöken. Om mannen ansåg att någon uppgift var felaktig kan han begära att få journalen kompletterad med sin uppfattning. Sammanfattningsvis visade journalen att mannen har följts regelbundet, att såret bedömts fortlöpande, att foton tagits vid flera tillfällen och att behandling, kompressionsbehandling och vidare remittering har genomförts. Samtidigt togs mannens synpunkter om bemötande, kommunikation och bristande kontinuitet på allvar och skulle användas i verksamhetens förbättringsarbete. Mannen tog del av svaret men har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00144** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Upplevde allvarliga brister i hemsjukvård och bemötande En kvinna med hemsjukvård hade synpunkter på att flera läkemedel tagits bort utan information eller dialog, vilket påverkade hälsan negativt. Det var svårt att nå läkare, information uteblev och hon kände sig inte lyssnad på. Bemötandet var otrevligt och respektlöst. Hemsjukvården kom sällan i tid och svarade inte när hon ringde. Läkarintyg begärdes flera gånger utan resultat. Trots kontakt med ansvarig chef har ingen förbättring skett. Kvinnan kände sig otrygg i sin vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det kan konstateras att patienten tidigare varit avslutad från både neurolog och psykiatrimottagning. Nya remisser har dock skickats enligt patientens önskemål för fortsatt uppföljning. Kontinuerlig kontakt inom hemsjukvården har upprätthållits genom regelbundna hembesök. Avseende läkemedelsbehandling för sömn har det aktuella läkemedlet utgått från marknaden och ersatts med annan behandling, inklusive stämningsstabiliserande läkemedel som även har sömnförbättrande effekt. Patienten har informerats om detta. Det har framkommit att patienten själv avbrutit delar av sin behandling, vilket har försvårat behandlingsutfallet. För att öka följsamheten har fördjupad läkemedelsgenomgång genomförts och dagliga besök av undersköterska fortsätter för att säkerställa korrekt medicinintag. Som åtgärd framåt säkerställs fortsatt kontinuitet genom att patienten följs av önskad läkare inom hemsjukvården. Fokus ligger på att skapa trygghet, förbättra följsamhet till behandling samt säkerställa en fungerande vårdkontakt utifrån patientens behov och komplexa sjukdomsbild. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00562** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Felaktig läkemedelsutdelning till äldre person i hemsjukvård En anhörig reagerar starkt efter att hemsjukvården lämnat ut en felaktig medicinrulle (apodos) till en äldre person med omfattande sjukdomsbild. Medicinrullen innehöll mycket höga doser läkemedel och upptäckten gjordes innan patienten hann ta medicinerna. Anhörig uttrycker oro över vilka konsekvenser detta hade kunnat få. Både för hennes anhörig och för den andra patienten vars rulle förväxlats med. När anhörig tog upp detta med vårdcentralen tyckte de att hon överreagerade och menade att det är mänskligt att fela och att det var en stressig morgon. Samma kväll kom en sur person hem till kvinnan och bytte ut den felaktiga rullen. Han ifrågasatte varför patienten hade brutit förpackningen och hade ingen förståelse för att patienten initialt hade trott att det var hennes medicin. Efter det bad den anhörige om att vårdcentralen upprättade en avvikelse. Hon har dock inte fått någon återkoppling och vill veta vilka åtgärder som vidtagits efter händelsen. Hon har inte heller fått veta hur de ser på sin brutna sekretess. Hon påtalar att detta har hänt en gång tidigare, men att det uppdagades direkt i anslutning till överlämnandet att det blev fel. Anhörig poängterar att de känner sjuksköterskan väl och gillar henne. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren beklagas det inträffade och det framgår att verksamheten har brustit både i handläggning och i information till patienten om vad som hänt och vilka åtgärder som vidtagits. Efter händelsen har en genomgång gjorts av samtliga läkemedel, doser och administreringstidpunkter för att bedöma möjliga konsekvenser. En avvikelse har upprättats och hanteras enligt gällande rutiner. Verksamheten har förstärkt bemanningen inom hemsjukvården då hög arbetsbelastning och stress bedöms ha varit bidragande orsaker till att fel dosförpackat läkemedel lämnades ut. Rutiner för hemsjukvård och delegering av läkemedel har setts över och uppföljning sker tillsammans med berörda medarbetare och enhetschef för att säkerställa förbättrade arbetssätt. Framöver ska samtliga dosförpackade läkemedel dubbelkontrolleras och signeras av sjuksköterska innan leverans. Patienten och närstående har fått en ursäkt. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2602-00780** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd utredning, diagnostisering och behandling En flicka sökte vård vid flera tillfällen på vårdcentralen för känselbortfall och svårigheter att stå och gå. Under flera år negligerades symtomen och inga vidare utredningar gjordes. Mamman anser att journalanteckningarna varit ofullständiga. Till slut visade det sig att flickan har en neurologisk inflammation i ryggmärgen som orsakat besvären. På grund av den fördröjda diagnostiseringen har flickan kvarvarande symtom som trötthet och smärta. Händelsen har också skadat tilliten till vården. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för de framförda synpunkterna och beskrev att de hade granskat flickans journal och talat med berörd läkare. Mamman hade önskat ett intyg till skolan avseende flickans frånvaro de senaste dagarna. Bedömningen vid intygsskrivningen baserades på ett besök på barnakuten och den remiss som skickades i samband med besöket där. Vårdgivaren beklagade att intyget formulerades på det sätt som det gjordes. Vårdgivaren beklagade också att diagnosen hade fördröjts och att flickan har fortsatta besvär. Det hade inte framkommit någon tydlig försämring på de två dagar som förflutit mellan undersökningarna. Därför ansågs den bedömning som gjordes på vårdcentralen rimlig trots de avvikande fynd som fanns i status. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2602-01328** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Misstanke om att provremiss använts för annan patient En kvinna skulle lämna blodprover på en vårdcentral efter överenskommelse vid ett läkarbesök. När patienten kom för att lämna proverna fick hon veta att hon behövde vara fastande, vilket hon inte blivit upplyst om. Proverna kunde därför inte tas och patienten återkom ett par dagar senare. Vid detta tillfälle informerades hon om att proverna redan var tagna, eftersom provremissen använts kunde hon inte lämna några prover. Patienten bad att informationen kring detta skulle nå läkaren men har därefter inte fått någon återkoppling från vårdcentralen. Patienten menar att hon blivit ihopblandad med annan patient och att denna borde sakna sina provsvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att det verkade ha uppstått felaktigheter i kommunikationen vad gäller provtagningen. Vårdgivaren hade informerat berörd personal om att säkerställa att information når fram korrekt i framtiden. Vårdgivaren menade att den alltid försöker förbättra sig oss och tackade för återkopplingen i ärendet. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2603-01835** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Religiösa symboler i undersökningsrum och bristande kommunikation En pojke skulle med sin mor på ett läkarbesök på vårdcentralen då han behövde remiss till vidare utredning av förkylningsastma på barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). Läkaren var irriterad och uttryckte att de satt på fel plats i väntrummet och att han hade sprungit runt och letat efter dem trots att hans rum fanns i korridoren längre ner. Han orsakade onödig stress enligt mamman. Inne på läkarens undersökningsrum fanns religiösa symboler och bilder på religiösa ledare på väggarna. Modern anser att undersökningsrummet borde vara neutralt så att patienter inte känner sig obekväma och osäkra, vilket hon själv gjorde. Under besöket lyssnade inte läkaren till modern, han var stressad och uttryckte att han hade många patienter. Han kommunicerade med provtagningspersonalen felaktigt så att familjen fick vänta längre på provtagningen. Läkaren hänvisade slutligen familjen att söka vård på barnakuten. Modern anser att läkaren dokumenterade oprofessionellt och subjektivt i journalen, bland annat skrev han ut flera utropstecken. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att familjens upplevelse hos vårdgivaren inte hade varit som förväntat. Tillsammans med den medicinskt ansvariga läkaren på vårdcentralen hade verksamhetschefen sett över besöket. Den ansvariga läkarens bemötande och professionella förhållningssätt hade inte varit som kan förväntas, vilket verksamhetschefen beklagade. Hon hade haft ett samtal kring detta med läkaren och han arbetade inte längre kvar på vårdcentralen. Regelbundna journalgranskningar görs för att följa alla läkares journalanteckningar. Nu hade verksamheten infört ett digitalt verktyg som hjälper läkarna med journalskrivning för att det ska bli bra kvalitet. Gällande hanteringen kring provtagningen hade informationen inte varit tydlig vilket var något som verksamheten ska arbeta med. Förekomst av religiösa symboler i undersökningsrum var inte tillåtet och verksamhetschefen hade nu gått igenom alla rum för att se att dessa inte fanns någonstans samt påmint all personal om denna policy. Att familjen hänvisades till barnakuten var rätt medicinsk bedömning eftersom pojken hade feber och påverkad andningsfrekvens. Däremot borde läkaren ha informerat om varför han hade bedömt det som nödvändigt. Sammantaget hade informationen och bemötandet varit bristfälligt, vilket verksamheten tog till sig. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2603-01876** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Motstridig information om hjälp till psykolog framkallade panikattack En kvinna som planeras för kontakt med rehabkoordinator och med psykolog fick en remiss skriven. Dock fanns ingen psykolog på vårdcentralen. Läkaren sa att kvinnan kunde kontakta vilken psykolog som helst medan andra psykologer sa att planering och behandling hör till egna vårdcentralen. Den motstridiga informationen och bristen på kontakt framkallade panikattacker hos kvinnan. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs patientens orsak till besök och att hon erbjöds läkarkontakt och sjukskrivning utifrån medicinsk bedömning. Det framkom brister i information kring andra yrkeskategorier som kurator och psykolog av läkaren vid besöket, som var tillfälligt anställd. I svaret förtydligades rutiner för att få kontakt med någon av dessa yrkeskategorier. Ärendet har tagits upp internt för genomgång, även för tillfälligt anställda läkare. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2603-02071** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristfälligt bemötande vid digitalt läkarbesök En kvinna hade ett digitalt möte med en läkare vid en vårdcentral. Hon uppger att läkaren gav ett bristfälligt bemötande och ifrågasatte tidigare läkarbedömningar samt nekade hjälp att gå igenom läkemedelslistan. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det patienten upplevt inte acceptabelt och stämmer inte överens med den standard verksamheten vill hålla. Som patient ska man alltid känna sig trygg, lyssnad på och ha möjlighet att ställa frågor samt få den hjälp som behövs. Synpunkterna tas på största allvar i arbetet med att förbättra vårdkontakterna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2603-02264** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande samordning och information vid behandling som kan påverka bentäthet En kvinna med benskörhet hade under flera år behandlats med kortison via specialistvård samt med magsårsmedicin via mag- och tarmmottagning. Husläkaren hade skickat remisser till dessa mottagningar. Kvinnan hade i efterhand uppmärksammat att båda behandlingarna kunde påverka bentäthet och öka risken för benskörhet. Tandläkare konstaterade att käkbenet hade försämrats vilket ledde till tandlossning. Kvinnan upplevde att hon inte fick information om risker med behandlingarna. När hon tagit upp sambandet mellan behandlingarna, benskörheten och tandproblemen hänvisades hon mellan husläkare och specialist utan att någon tog ett samlat ansvar. Kvinnan önskar hjälp att få en samordnad medicinsk bedömning samt remiss till relevanta mottagningar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Bedömning är att patienten har bedömts och behandlats korrekt utifrån de besvär som hon sökt till både oss och i specialistvården. Ledinjektioner som behandling har varit medicinskt indicerat och gett god effekt utifrån tidigare journalanteckningar. Långvarig behandling för magen har skötts i huvudsak av kirurgmottagning hos annan vårdgivare men förskrivning har förekommit även från primärvården. Behandlingen har med all sannolikhet ökat risken för benskörhet men har samtidigt varit nödvändig för att lindra patientens symtom. Vårdgivaren är öppen för att diskutera med patienten kring tidigare behandling och beklagar att man inte upplyst om riskerna med behandlingen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2604-02436** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Samtycke Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande sekretess och utebliven återkoppling En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral efter att arbetsgivaren kontaktat mottagningen angående ett sjukintyg utan att hon lämnat samtycke. Ett telefonsamtal mellan läkare och arbetsgivare planerades utan att samtycke klargjorts, men avbröts efter att kvinnan uppmärksammade detta. Kvinnan upplevde brister i sekretesshanteringen. Vidare uteblev ett bokat telefonsamtal med läkare utan information, trots att kvinnan anpassat sin arbetstid. Hon försökte att nå vårdcentralen men utan resultat och fick besked om att läkaren inte var tillgänglig, vilket ledde till ogiltig frånvaro från arbetet. Kvinnan önskar att ärendet utreds avseende sekretess och kommunikation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens negativa upplevelser. Vårdgivaren uppger att arbetsgivaren sannolikt misstolkade en ny version av sjukintyget där uppgift om samtycke till kontakt med vården inte hade angetts. När patienten påtalade detta avbokades den planerade kontakten. Verksamheten kommer att ta upp frågan på ett gemensamt möte för att minska risken för liknande missförstånd. Vårdgivaren uppger vidare att telefontiden inte kunde genomföras eftersom läkaren inte hann ringa på grund av oförutsedda omständigheter. När det gäller den försenade kompletteringen till Försäkringskassan ber vårdgivaren om ursäkt och framhåller att sådana ärenden ska hanteras skyndsamt, även om viss handläggningstid ibland uppstår. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten önskar ekonomisk ersättning. Patienten får information om patientförsäkringen löf för anmälan gällande ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2604-02872** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Brister kring läkemedelshantering och information efter utskrivning från ASIH En närstående hade synpunkter på brister vid vårdövergången från ASIH till hemsjukvården. En äldre kvinna som skrevs ut från ASIH blev lovad att hemsjukvården skulle ordna med apodos när hennes mediciner tog slut och att detta skulle gå smidigt, så blev det dock inte. Ingen från hemsjukvården hörde av sig till patienten, men när hon själv ringde fick hon veta av vårdcentralen att hon skulle hämta ut sin medicin själv på apoteket och lägga i dosett, detta skedde därefter med hjälp av hemtjänsten på grund av patientens hälsotillstånd. Kostnaden för medicinerna blev nästan 3 000 kronor. Patientens närstående menar att hanteringen inneburit ökad oro och slöseri med en stor mängd läkemedel som inte används eftersom apodos startades en vecka senare. Den närstående menar att vårdcentralen/hemsjukvården borde ta fram tydliga rutiner kring patienter som skrivs ut från ASIH både vad gäller information och läkemedelshantering. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att beställning av apodos kan initieras först efter att patienten blivit inskriven i hemsjukvården. I remissen från ASIH framgick ingen information om pågående apodos, hur länge patienten hade läkemedel kvar i hemmet eller behov av akut läkemedelsförsörjning. Informationen i remissen avsåg främst fortsatt uppföljning. Vårdgivaren hade efter att ha pratat med patienten tagit kontakt med ASIH för att undersöka möjligheterna att få en extra apodos-rulle i väntan på ny leverans, men någon sådan fanns inte tillgänglig. Samordnare från ASIH rekommenderade därför att läkemedlen tillfälligt delades i dosett. Patienten och närstående hade informerats av vårdgivaren om att de ansvarar för att hämta ut läkemedel från apotek, hemsjukvårdens ansvar omfattar hantering och överlämnande av apodos, men inte hämtning av receptbelagda läkemedel. I detta fall gjordes dock en extra insats då hemsjukvården kontaktade hemtjänsten för att hjälpa patienten med att hämta ut läkemedel från apoteket. Vårdgivaren menade att befintliga läkemedel i hemmet kan användas till dosettdelning under tiden apodos pausas eller inväntas, vilket minskar risken för läkemedelsspill. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2604-03181** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare ville inte undersöka och bedöma Enligt patienten har läkaren vid vårdcentralen inte varit behjälplig med att genomföra undersökning, bedömning för att eventuellt upprätta sjukskrivning av patienten. Det fanns även felaktiga uppgifter i patientjournalen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inte tidigare framfört att det finns felaktiga journalanteckningar. I yttrandet redogjordes för vårdförloppet och bedömningarna. Enligt yttrandet har patienten blivit korrekt omhändertagen. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03401** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felmedicinering ledde till akut sjukhusvård En anhörig fick information om att en sjuksköterska på en vårdcentral om att patienten felmedicinerats och fått en stark psykiatrisk medicin. Patienten blev därefter mycket trött, kunde inte prata och upplevde kraftiga krypningar i kroppen. Ambulans tillkallades och patienten fördes till en akutmottagning för övervakning. Anhörig har försökt att få kontakt med vårdcentralen men inte lyckats. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagade det inträffade och de svårigheter som den närstående hade upplevt i kontakten med vården. Vårdgivaren uppgav att patienten av misstag hade fått en dospåse med fel läkemedel från hemsjukvården och att läkemedlet bedömdes ha orsakat patientens symtom. Händelsen hade granskats och en åtgärdsplan skulle tas fram för att förhindra att något liknande inträffade igen. Vårdgivaren uppgav även att synpunkterna på kontakten och kontinuiteten inom hemsjukvården hade tagits om hand och att behovet av förändrade riktlinjer och rutiner skulle ses över. Den närstående skulle erbjudas möjlighet att gå igenom händelsen med medicinskt ansvarig läkare. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03420** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Vidarehänvisning vid smärta och därmed fördröjd behandling En man sökte vård på vårdcentralen för svår öronsmärta men hänvisades vidare till en närakut då vårdcentralen uppgav att nödvändig utrustning saknades. Mannen lämnade vårdcentralen utan behandling och fick efter flera timmars väntan på närakuten antibiotika utskrivet. Han upplevde att behandlingen hade kunnat ges redan vid första besöket då liknande utrustning som fanns hos den första vårdgivaren användes på närakuten. Mannen hade också svårigheter att hämta ut läkemedlet då besöket på närakuten drog ut sent på kvällen och många apotek var stängda. Mannen förstår inte varför han skickades vidare och därmed var tvungen att betala för två vårdbesök. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagar vårdgivaren patientens oro och smärta och meddelar att patientavgiften från vårdcentralen har betalats tillbaka. Vårdgivaren förklarar också att rådande medicinsk rutin är att dessa tillstånd hänvisas till en högre vårdnivå. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03849** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven dokumentation av kontakt med vårdcentral En kvinna ifrågasätter att en vårdcentral inte journalfört olika kontakter hon haft med vårdcentralen, där hon lämnat in dokument, fått bedömningar via telefon och kompletteringar av intyg gjorts. Vidare ska vårdcentralen ha gett felaktig information kring sjukskrivning och nekat patienten en ny medicinsk bedömning samt inte kunnat stötta tillräckligt i dennes kroniska sjukdom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren journalfört det som bedömts som medicinskt relevant, inklusive medhavda underlag. När en läkare skriver intyg, så som underlag för sjukintyg, gör personen det både som läkare och myndighetsperson, vilket kräver ett särskilt förhållningssätt. Intygen har utfärdats baserat på anamnes, journaluppgifter, så kallat "objektiva fynd" och undersökningar. Trots intygen uppfyllde patienten inte kriterier för att uppbära sjukpenning och har därför inte fått det. Det är förståeligt att detta inneburit en besvikelse och börda för patienten. Det beklagades att patienten upplevt den vård hon erhållit som undermålig. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03882** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig	Problem för äldre person att få kontinuitet i vården kring urinkateter En person som bodde på vård- och omsorgsboende hade långvariga problem med urinkateter. Anhöriga upplevde att patienten inte fick vara delaktig i sin vård och i de beslut som fattades. Enligt anhörig hade de via andra läkare fått information om att rutiner för urinkateter kan anpassas till patienters unika behov och önskemål. Anhörig uppgav att hon under över ett års tid kommunicerat med ansvariga på boendet och för läkarorganisationen om hur patienten önskade ha det. Enligt ombudet fick de inte gehör för sina tankar och önskemål. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2605-03958** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig telefontillgänglighet vid vårdcentral En man uppger att det är mycket svårt att komma i kontakt med läkare vid en vårdcentral. Trots att han ringt precis när telefontiden börjat meddelas det att telefonkön är full. Mannen menar att antingen den tekniska lösningen eller bedömningen kring telefontider är bristfällig då det inte uppfyller kraven på tillgänglighet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att i syfte att förbättra patienternas möjlighet att komma i kontakt med sin fasta läkarkontakt har vårdcentralen infört en så kallad läkarlinje där patienter ges möjlighet till direktkontakt med sin husläkare under särskilt avsatta telefontider. Läkarlinjen är öppen måndag till torsdag i 1-1,5 timme per dag. Om ansvarig läkare av någon anledning inte är tillgänglig stängs telefonlinjen tillfälligt. Information om detta lämnas via ett inspelat telefonmeddelande när patienten ringer läkarlinjens telefonnummer. Om patienten väljer att gå vidare i telefonsystemet innan hela meddelandet har spelats upp och därefter väljer knappvalet för en specifik läkare, kan patienten mötas av ett meddelande om att telefonkön är full. Om patienten däremot lyssnar färdigt på det inspelade meddelandet framgår information om alternativ kontaktväg att kontakta vårdcentralens rådgivningstelefon för bedömning och rådgivning av sjuksköterska. Utöver telefonkontakt finns möjlighet att nå läkare och annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal via vårdcentralens digitala chattfunktion. Patientens upplevelse av tillgängligheten beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2606-04456** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Synpunkter på journalåtkomst, remiss och bemötande En patient uppger att en läkare tagit del av en spärrad journal. Patienten anser även att en remissbegäran hanterats felaktigt och upplever att en AT-läkare uttryckt sig nedsättande om patienten. Patienten önskar att händelserna granskas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att efter genomgång av journalen kan vårdgivaren konstatera att läkaren har beaktat patientens önskemål om remisser till flera mottagningar, trots att patienten avböjde de undersökningar som hade kunnat styrka ett medicinskt behov av vidare remittering. Journalgranskningen visar att läkaren har fört en noggrann och ändamålsenlig journal i enlighet med gällande riktlinjer och god klinisk praxis. De beklagar att patienten inte är nöjd med läkarens handläggning av ärendet och journalföring. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2601-00142** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Otillräckligt fungerande säng och madrasser En man som under en längre tid varit inneliggande på akutsjukhus, delvis i sövt tillstånd, beskriver ett svårt sjukdomsförlopp där han förlorade mycket kroppsvikt. Efter utskrivning upplevde han att den säng han fick till hemmet via vården var undermålig. Han har haft problem med domningar i benen och de tryckavlastande madrasser som tillhandahållits av regionen har inte fungerat tillfredsställande. Trots att han även själv införskaffat andra madrasser kvarstår problemen. Det har förts diskussion om behov av luftburen madrass, men mannen misstänker att det är själva sängen som är felaktig. Han menar att sängproblematiken påverkar hans rehabilitering negativt och försvårar återuppbyggnaden av muskulaturen, vilket i sin tur påverkar hans möjligheter till ett värdigare liv. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då ingen underskriven handling har inkommit avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2603-01834** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Blev inte kontaktad på bokad telefontid En patient hade fått en telefontid till en läkare på en vårdcentral. Patienten blev dock inte uppringd på denna tiden. Hen ställde sig även frågande till tidigare kontakt och önskade därför byta läkare. Vidare behövde hen en remiss för vidare utredning och hjälpmedel. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2604-02876** Vård och behandling Behandling	Kunde inte få hjälp av läkare vid digital vårdkontakt En patient har synpunkter på vården från en läkare genom en digital vårdkontakt inom primärvården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök. Då patienten inte återkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Primärvård** **V2604-02968** Administrativ hantering Intyg	Läkare avböjde att besvara begäran om komplettering från Försäkringskassan En patient hade kontakt med en läkare som avböjer att besvara en begäran om komplettering av ett läkarintyg från Försäkringskassan, Kvinnan undrar vad som händer om en läkare gör så. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2604-03128** Ekonomi Patientavgifter Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Kvinna uppgav att digital vårdgivare tog betalt för att lämna provsvar En kvinna uppgav att en digital vårdgivare debiterade för för många besök. Först bokade patienten ett digitalt besök vilket hon betalade för. Då bokade man in ett fysiskt möte där patienten remitterades till en ultraljudsundersökning. Även detta betalade patienten för. Läkaren bokade in ett digitalt besök för att lämna provsvar och patienten debiterades även för detta. Patienten tycker inte att hon ska betala för ett provsvar, det är läkaren själv som bokade in besöket. Patienten menar att hon hade kunnat få svaret ändå. Åtgärd: Patienten informerades om de regler som gäller och uppmanades att kontakta vårdgivaren för att få fakturan makulerad. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2604-03175** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Nedsättande uppgifter i patientjournal En person framförde synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral dokumenterat uppgifter i patientjournalen som personen upplevde som nedsättande och felaktiga. Personen uppgav att journalanteckningarna upplevdes kränkande och önskade information om hur detta kan hanteras samt vilka möjligheter som finns att begära rättelse eller komplettering av journalen. Åtgärd: Förvaltningen har informerat patienten om möjligheten att antingen framföra sina synpunkter direkt till berörd läkare eller att inkomma med en undertecknad skrivelse till patientnämnden för att få hjälp med att inhämta ett skriftligt svar från aktuell vårdgivare. Då någon återkoppling från patienten inte har inkommit avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2605-03496** Vård och behandling Behandling	Synpunkter gällande förskrivning av förbrukningsmaterial En man med funktionsnedsättning som behöver underlägg i sängen på grund av kraftig salivering fick efter byte av vårdcentral ett betydligt mindre antal underlägg förskrivna än tidigare. Enligt mannens ombud har detta medfört att han periodvis behöver ligga i blöta lakan, vilket hen menar innebär risk för hudutslag och infektioner. Ombudet kontaktar patientnämnden då ansvarig verksamhet inte vill förskriva den mängd underlägg som uppges behövas för att mannen ska kunna upprätthålla god hygien. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. I svaret ska vårdgivaren ha uppgett att inget fel gällande förskrivning gjorts utifrån de riktlinjer som finns och att det var den tidigare vårdcentralen som felaktigt förskrivit underläggen. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

E-post **Primärvård** **V2605-03691** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och utebliven bedömning av blodtryck En patient sökte vård på en vårdcentral på grund av bland annat högt blodtryck och svimningskänsla. Patienten upplevde att läkaren bemötte hen oprofessionellt och respektlöst samt uttryckte att hen inte skulle söka akut vård. Enligt patienten ville läkaren inte ta blodprover eller skriva ut läkemedel trots hens symtom. Patienten hade tidigare varit i kontakt med en annan läkare på samma vårdcentral som konstaterat högt blodtryck och uppmanat hen att återkomma vid fortsatt höga blodtrycksvärden. Patienten mådde dåligt av läkarens beteende och menade att patienter behöver bli bemötta med respekt och känna sig lyssnade på. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2605-03851** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Vårdgivare härledde en kvinnas svåra magsmärtor till psykiska besvär Vårdgivare härledde en kvinnas svåra magsmärtor till psykiska besvär. De anhöriga beskrev att kvinnans smärta i magen påverkade såväl sömn som enklare dagliga göromål negativt. Smärtan beskrevs vara uppenbar även för utomstående. Smärtan och orkeslösheten påverkade kvinnas livskvalitet och livslust. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post **Primärvård** **V2605-03953** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	En man blev utan svar på rätten till elrullstol eller permobil En man fick inte svar på frågan om han hade rätt till permobil eller elrullstol. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2606-03990** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	En läkare ville inte ge patienten det läkemedel som en annan läkare ordinerat En person med svåra smärtor fick ordinerat sig ett läkemedel av en smärtklinik. Läkemedlet fick dock administreras av personens egna anhöriga då läkaren på boendet där personen bodde inte ville följa den andra läkarens ordination. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
E-post **Primärvård** **V2606-04027** Administrativ hantering Intyg	Nekades intyg En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få ett intyg om sin hälsa. En anhörig uppger att hon nekades detta. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2606-04249** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura och att vårdgivare inte beaktade anledning till att besök inte avbokades i tid Ett barn hade en tid bokad vid en mottagning. En anhörig behövde av familjeskäl resa utomlands och mottog inte något påminnelse-SMS om den bokade tiden, och missade därför att avboka besöket. Hen ifrågasätter att det skickades en faktura för uteblivet besök och menar att mottagningen borde ha tagit hänsyn till omständigheterna. Ombudet har varit i kontakt med mottagningen som meddelat att fakturan kvarstår och är utfärdad enligt gällande regelverk. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post **Primärvård** **V2606-04288** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Delaktig	Ersättningsprodukter i stället för förskrivna hjälpmedel En man som beställt förbrukningshjälpmedel uppger att han fått ersättningsprodukter i stället för de produkter som förskrivits. Han anser att ersättningsprodukterna inte fungerar tillfredsställande och är missnöjd med att inte ha fått de hjälpmedel som ordinerats. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2606-04361** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Oklart ansvar för sjukskrivning En patient med kvarstående ryggbesvär bytte vårdcentral efter en sjukskrivningsperiod. På den nya vårdcentralen undersöktes patienten av läkare och remitterades till fysioterapeut. Därefter fick patienten besked att vårdcentralen inte tar över sjukskrivningsärenden från andra vårdcentraler. Patienten upplever att ingen vårdgivare tar ansvar för sjukskrivningsbedömningen och står utan sjukskrivning trots fortsatta besvär. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post **Primärvård** **V2606-04445** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekad medicinsk bedömning och utebliven läkartid på vårdcentral En man kontaktade en vårdcentral på grund av besvär och önskade en bedömning samt, om det bedömdes medicinskt motiverat, remiss till specialistvård. Mannen informerades om att remiss inte kunde utfärdas innan ett besök hos ordinarie husläkare genomförts. Samtidigt uppgavs att husläkaren endast arbetade ytterligare en vecka innan en längre semesterledighet och att någon tid därför inte kunde erbjudas inom överskådlig tid. Mannen uppgav att han inte heller erbjöds ett tid hos annan läkare. Mannen upplevde att han därmed nekades en medicinsk bedömning inom rimlig tid och ifrågasatte vårdcentralens ansvar för att säkerställa vård när ordinarie läkare är frånvarande. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2606-04536** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Upprepade vårdkontakter utan fortsatt utredning En närstående framför synpunkter på att en person med långvariga besvär har sökt vård vid flera vårdcentraler utan att få hjälp med sina symtom. Enligt den närstående har vårdcentralerna bedömt att de inte kan hjälpa patienten vidare. Den närstående ställer sig frågande till hur patienten ska få hjälp med sina besvär. Åtgärd: Underskriven handling och fullmakt har inte inkommit. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2606-04579** Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Psykologsamtal upplevdes stressigt och psykologen var försenad En person hade ett besök hos en psykolog på en vårdcentral. Psykologen kom enligt personen för sent till besöket och uppgav flera gånger under samtalet att det lite tid kvar. Personen upplevde sig stressad, avbruten och att hen inte fick prata klart. Efter besöket blev personen ledsen och tappade förtroendet för psykologen. Personen hade skickat synpunkterna till verksamhetschefen men hade ännu inte fått något svar. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post **Primärvård** **V2606-04665** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Motstridiga besked om behandling och bristande bemötande En patient sökte vård på en vårdcentral och upplevde att hen fick motstridiga besked om sin behandling. En läkare meddelade först att någon fortsatt behandling inte skulle ges, men senare fick hen ändå behandling. När läkaren därefter ringde för att diskutera situationen avslutade läkaren telefonsamtalet medan patienten fortfarande pratade. Patienten upplevde också att hen ärende därefter avslutades utan förklaring och utan att hen fick den hjälp hen behövde. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2607-04684** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Frågor om tillgång till rehabkoordinator En patient framförde frågor om vad som gäller när en vårdcentral saknar rehabkoordinator. Patienten undrade om vårdcentralen har en skyldighet att ordna tillgång till en rehabkoordinator och om det är möjligt att remittera patienten till en annan vårdcentral för att få sådant stöd. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren registreras ärendet för kännedom och avslutas.
E-post **Primärvård** **V2607-04781** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för tid för besök till läkare inom primärvården En person ansåg att hon fick vänta för länge på tid till läkare inom primärvården. Hon ifrågasatte kvaliteten inom svensk sjukvård. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2607-04840** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fysioterapeut tog inte hänsyn till patientens specifika problem när förslag på behandling gavs En kvinna som genomgått operation av knäna kom till fysioterapeut på vårdcentral. Patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på och att fysioterapeuten inte utformade behandlingsförslag anpassade efter patientens behov och problem. Patienten gjorde de övningar hon blev tillsagd att göra men upplevde inte att det ledde till någon förbättring. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2607-05065** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Synpunkter på felmedicinering och bristande medicinsk bedömning En närstående framförde synpunkter på vården av en patient vid en vårdcentral. Enligt den närstående har patienten felmedicinerats, vilket lett till långvariga magbesvär med smärta som påverkat livskvaliteten betydligt. Den närstående upplever att patientens besvär inte tas på allvar. Vidare framförs att även patientens hjärtbesvär inte utretts eller hanterats på ett tillräckligt sätt, vilket enligt den närstående lett till akut vårdbesök för behandling. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2608-05309** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på tid för läkarbesök En person sökte vård på en vårdcentral för undersökning av besvär i hårbotten och meddelades att hen skulle få vänta på en tid i fyra veckor. Personen tyckte att det var väldigt lång tid att vänta och att vårdcentralen borde kunna erbjuda tider till läkare snabbare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2608-05311** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Fick inkassokrav utan att faktura eller påminnelse skickats En patient fick ett inkassokrav för ett vårdbesök som inte betalats. En anhörig uppger att det inte skickats ut någon faktura eller påminnelse. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2608-05450** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på fysioterapi En kvinna har synpunkter på fysioterapeutisk behandling. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2608-05505** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Samtycke	Journalåtkomst och remiss utan samtycke En läkare på en vårdcentral läste en kvinnas journal utan hennes tillåtelse och skrev även en remiss utan hennes samtycke. Kvinnan vill spärra sin journal. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2608-05508** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad primärvård på grund av avsaknad av folkbokföring En man som var svensk medborgare men bosatt utomlands vistades tillfälligt i Sverige och försökte få kontakt med vårdcentraler i Stockholmsområdet. Han uppgav att han blev avvisad både per telefon och via kontaktformulär eftersom han inte längre var folkbokförd i Sverige och inte kunde visa upp europeiskt sjukförsäkringskort eller annat intyg om rätt till vård. Mannen undrar hur han vid behov kan få tillgång till primärvård i Sverige, hur vården registrerar och dokumenterar hans besök samt vilka handlingar han behöver visa vid kontakt med en vårdgivare. Åtgärd: Förvaltningen hänvisade till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och patientavgiftsfrågor som ansvarar för frågor som rör hälso- och sjukvården. Information lämnades även om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2608-05592** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Personal inom hemsjukvård gav ett dåligt bemötande när hen besökte patient i dennes hem Ombud menar att personal i hemsjukvård gav ett dåligt bemötande när de besökte patient i hemmet. Enligt anhörig hälsade medarbetaren inte på vårdtagaren, varken vid ankomst eller när medarbetaren gick. Ombudet uppgav att medarbetaren hade ett dåligt uppförande gentemot vårdtagaren och att ombudet hade uppmärksammat arbetsgivaren om detta. Enligt ombudet hade ingen förbättring skett. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ombudet har även gjort anmälan till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2505-03926** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven uppföljning av blodtrycksutredning på en vårdcentral En kvinna uppsökte en närakut på grund av besvär relaterade till blodtrycket. Därifrån remitterades hon till en vårdcentral för vidare utredning. Enligt kvinnan fungerade inte uppföljningen vid vårdcentralen. Trots remiss påbörjades ingen utredning, och det fanns ingen tydlig struktur eller ansvarstagande från verksamhetschefens sida. Det upplevdes som att personalen på vårdcentralen agerade oberoende utan styrning. Kvinnan uttrycker oro för sin hälsa samt en brist på tillit till vårdcentralens förmåga att hantera ärendet på ett korrekt sätt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06367** Resultat Resultat	Synpunkter gällande ärr efter ingrepp En man fick ett stort ärr efter att en läkare på vårdcentralen skurit bort en hudflik i hans ansikte. Mannen anser att ingreppet inte utfördes korrekt, vilket resulterade i ett omfattande ärr. Han upplever både psykiskt och fysiskt lidande till följd av ärret och önskar få svar på hans synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Enligt vårdgivaren gavs tydligt information om att ärret skulle bli större än hudförändringen innan ingreppet och uppger att ärret inte blev större än förväntat. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06633** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven remiss till specialistpsykiatrin och andra önskemål En man med posttraumatiskt stressyndrom och komplex smärtproblematik uppgav att en specialistmottagning hade skickat tre remisser till hans vårdcentral angående behandling utan att något därefter hade hänt. Mannen bokade tillsammans med ett personligt ombud ett läkarbesök och framförde både vid bokningen och under besöket att han önskade en remiss till specialistpsykiatrin. Läkaren uppgav att vårdcentralen inte arbetade med detta och hänvisade honom till privat vård. Mannen uppgav även att journalanteckning från läkarbesöket saknades. Han önskar svar på hur han ska gå till väga för att få en remiss till specialistpsykiatrin. Han önskar även recept på smärtlindrande läkemedel vid behov, ett läkarintyg för färdtjänst samt kopior av samtliga remisser som vårdcentralen har skickat. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte var nöjd med kontakten med verksamheten. Vårdgivaren uppgav att de hade gjort vad som bedömdes vara möjligt och rimligt utifrån gällande rutiner och förutsättningar. Läkaren bedömde att recept på smärtstillande läkemedel inte skulle utfärdas och skickade i stället en remiss till en smärtmottagning. Vårdgivaren hade även haft kontakt med avtalshandläggare rörande ärendet och hade inget ytterligare att tillägga. Efter att ha tagit del av svaret framförde patienten att han inte var nöjd och ansåg att vårdgivaren inte hade besvarat hans synpunkter. Han uppgav även att han inte hade fått begärda kopior av remisser, ett tillräckligt utförligt intyg för färdtjänst eller de läkemedel han tidigare hade haft. Patientens synpunkter bifogades avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades.

1177 **Primärvård** **V2510-07642** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Brister i samordning och behandling inom primärvården En ung kvinna med psykisk och fysisk ohälsa hade under flera år hänvisats mellan olika psykiatriska mottagningar och vårdcentralen, vilket enligt henne hade påverkat henne mycket negativt. Efter att hon skrivits ut från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning skulle vårdcentralen ansvara för hennes vård i väntan på en neuropsykiatrisk utredning vid en annan psykiatrisk mottagning. Kvinnan upplevde att hon under väntetiden inte fick den vård, behandling och läkemedelsbehandling för sin psykiska ohälsa som hon behövde. Enligt kvinnan ansåg vårdcentralen att hennes situation var för komplex och att de inte visste hur de skulle behandla henne. Hon upplevde därför bristande stöd och trygghet i vården. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av kontakten med vårdcentralen och av att inte ha fått den hjälp hon efterfrågat. Vårdgivaren uppgav att patienten kunde erbjudas tid hos psykolog på vårdcentralen och att hon behövde kontakta sin husläkare för vidare diskussion om hon önskade remiss till psykiatrin. Vårdgivaren hade gått igenom patientens journal och diskuterat ärendet med berörd personal. Det framkom att uppföljning av patientens besvär var planerad och att flera specialister var involverade i hennes vård. Patienten framförde efter att ha tagit del av svaret att hon stod fast vid sina synpunkter och upplevelsen av att ha hänvisats mellan olika vårdkontakter genom vårdcentralen. Patientens synpunkter bifogades avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse med patienten.
1177 **Primärvård** **V2510-07676** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Förändrad läkemedelsbehandling utan dialog orsakade förvärrat lidande En kvinna med flera diagnoser hade synpunkter på att förändringar skett i hennes läkemedelsbehandling från hemsjukvårdens läkare vid en vårdcentral, utan att hon varit delaktig i det. Läkemedel har satts ut och bytts ut utan att patienten informerats och hon har på grund av det fått tillbaka svåra symptom från bland annat hjärtat och med svår smärta. Patienten har också synpunkter på att det inte går att läsa i journalen om förändringarna och att hon inte fått återkoppling kring en utredning som gjorts för ett och ett halvt år sedan trots att hon efterfrågat den flera gånger. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att den tog ärendet på största allvar och noggrant gått igenom journalanteckningar. Vårdgivaren redogjorde för ämnen som patienten tagit upp och beklagade exempelvis att det blivit flera turer fram och tillbaka med remisser gällande patientens blodtryckssituation och hjärtmottagningar vilket den förstod kunde upplevas frustrerande. Vårdgivaren menade vidare att patienten lider av långvarig och svårbehandlad smärta och beskrev risker med olika läkemedel. I samråd med smärtspecialister skulle vårdgivaren fortsätta arbeta för att hitta en balans mellan effektiv smärtlindring och patientsäkerhet. Vårdgivaren beklagade om kommunikationen brustit och om patienten känt sig åsidosatt, den förklarade att patienten är engagerad i sin vård och vill förmedla en helhetsbild, samtidigt medför det att besök ofta täcker väldigt många ämnen och att läkare måste göra en medicinsk bedömning av vad som är mest akut och behandlingsbart just då. För att förbättra sig skulle en tydligare plan etableras tillsammans med patienten i början av varje läkarbesök så att hon på så sätt kunde få inflytande över agendan. Vårdgivarens förhoppning var att den fortsatta dialogen kan bidra till en tydligare och mer fungerande kontakt kring patientens vård framöver. Patienten har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08134** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande på vårdcentral En kvinna upplevde att hon blev otrevligt och nonchalant bemött när hon behövde uppsöka en vårdcentral på grund av utmattningssymptom. Hon menar att bemötandet var oacceptabelt vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för patienter som är sköra. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten delat med sig av upplevelsen. De beklagade att besöket inte motsvarade förväntningarna och att situationen upplevdes som svår. De uppgav vidare att de tar den här typen av synpunkter på största allvar och kommer att ta upp ärendet anonymiserat på deras arbetsplatsmöten för att se över rutiner och bemötande. De framförde att de hoppas att patienten nu mår bättre och har fått det stöd hon önskar. Patienten har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08433** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter att inte bättre test vid minnesutredning finns att tillgå En man genomgick en minnesutredning vid en vårdcentral. Mannen uppger att testet var så lätt att man måste ha långt gången demens för att inte klara uppgifterna. Han menar att det borde finnas bättre sätt att fånga upp patienter med minnesbesvär innan det utvecklats till demens för att adekvat stöd skulle kunna sättas in i tid. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att den utredning som gjorts är korrekt utförd, och det gick inte att se behov av ytterligare undersökning vid tillfället för utredningen. Patienten är välkommen att söka vård igen vid upplevelse av försämring av minnet. Patienten har tagit del av svaret och anser fortsatt att det finns behov av utredning som kan fånga upp lättare besvär innan de förvärras. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08630** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad fortsatt sjukskrivning trots svårigheter En man med symtom som svår trötthet, kognitiva svårigheter, överkänslighet för intryck samt nedsatt återhämtningsförmåga sökte sin husläkare för fortsatt sjukskrivning. Både rehabkoordinator och arbetsterapeut hade bedömt ett fortsatt behov av sjukskrivning och rehabilitering. Trots detta gjorde behandlande läkare bedömningen att fortsatt sjukskrivning inte var nödvändig och att personen kunde arbeta på den öppna arbetsmarknaden. Detta beslut avvek från tidigare läkares bedömning och tog enligt patienten inte hänsyn till tidigare journalanteckningar, hjärtproblematik eller neuropsykiatrisk diagnos. Efter detta har personen utan framgång försökt få kontakt med vårdcentralen för uppföljning, byte av läkare och ny medicinsk bedömning, vilket Försäkringskassan kräver för fortsatt ersättning. Detta har lett till att personen står utan intyg, utan ansvarig läkare och upplever en risk för både försämrad hälsa och ekonomiska svårigheter. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren bekräftas att det vid angivet datum gjordes en medicinsk bedömning som innebar en plan för nedtrappning av sjukskrivning. Det är korrekt att denna bedömning avvek från tidigare bedömningar, vilket patienten har upplevt som svårt och otillräckligt förklarat. Vårdgivaren har förståelse för att detta har skapat oro. Efter detta har patienten haft kontakt med medicinskt ledningsansvarig läkare, där fortsatt symtombild och funktionsnedsättning har dokumenterats. I nuläget handläggs ärendet vidare av ansvarig läkare, med möjlighet till ny medicinsk bedömning utifrån aktuellt tillstånd och behov framåt. De beklagar att patienten upplevt bristande tydlighet i processen. Deras ambition är att patienten ska ha en namngiven ansvarig läkare, få adekvat medicinsk uppföljning och ha tillgång till en samordnad rehabilitering. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08702** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Bristande vårdplanering och delaktighet vid köldskada En flicka förfrös kinden som liten och har kvarstående skador. Hon kan inte vara utomhus vid kyla utan ansiktsmask. Modern anser att vårdgivaren har brustit i ansvar genom att inte följa upp flickans besvär. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att modern kände sig missnöjd med de bedömningar och den handläggning som hade gjorts på vårdcentralen. Vid deras analys av de kontakter som varit på grund av de köldskador som synpunkterna handlar om, gjordes bedömningen att den handläggning som skett föreföll adekvat. Vid varje besökstillfälle hade läkarna bedömt att ingen ytterligare åtgärd behövdes. Vårdgivarens arbetssätt är att bemöta patienter och närstående på ett professionellt sätt för att göra en adekvat bedömning utifrån den information och iakttagelser som föreligger i varje enskilt fall. Modern tog del av det yttrandena men har inte hörts inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08751** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Fördröjd läkemedelsbehandling på vårdcentral, försämrat psykiskt mående En kvinna har sökt hjälp för nedstämdhet på vårdcentralen. Patienten önskade att få prova antidepressiv läkemedelsbehandling men läkaren hon fick träffa ville inte skriva recept utan ombesörjde enbart att hon skulle få träffa psykolog. Då hennes mående försämrades ytterligare träffade hon en annan läkare på vårdcentralen som skrev recept. Kvinnan anser att den första läkaren inte skulle ha fördröjt behandling. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att en intern avvikelseutredning har initierats för att klargöra vad som har inträffat och för att kunna ge ett genomtänkt svar. Läkaren skrev remiss till psykolog och sjukskrev patienten halvtid några veckor. Enligt berörd läkare informerade hon patienten om att hon inte skulle sätta in medicin vid första besöket utan ha ett andra besök för uppföljning med anledning att hon aldrig träffat patienten förut och att det är svårt att bedöma en depression på bara ett besök. Telefontid inbokades två veckor senare för uppföljning. Under den tiden blev patienten dock sämre och sökte mottagningen igen för ny bedömning där hon träffade en annan läkare. Vårdgivaren förklarade att behandlingen av depressioner sällan inleds direkt med medicinering utan man vill först göra en kartläggning av måendet. Berörd läkare har uttryckt att hon är ledsen att patienten inte kände sig lyssnad på och ville be om ursäkt för det obehag detta kan ha orsakat. Avslutningsvis skrev vårdgivaren att de kommer att förbättra sina rutiner för att minska risken för liknande händelser i framtiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08788** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande vårdplanering och kommunikation i samband med köldskada hos barn En flicka fick köldskador som liten. På BVC gav man föräldrarna inga råd eller någon stöttning i hur man ska undvika att få fler köldskador. Mamman anser att familjen borde ha fått bättre vårdplan och information kring köldskador under barnets uppväxt. Ej heller ville sjuksköterskan på BVC skriva ett intyg till förskolan om att flickan var känslig för kyla. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att i de anteckningar som avsåg givna råd från BVC framgick enbart att råd hade lämnats, utan att dessa närmare specificerades. Dokumentationen saknade således uppgift om vilka råd som faktiskt hade förmedlats. Detta innebar att journalföringen, ur vårdgivarens perspektiv, var bristfällig. Vårdgivaren beklagade att flickan inte hade fått den bedömning som familjen hade förväntat sig, och att föräldrarna inte hade fått det bemötande de hade anledning att förvänta sig av BVC. Målet är att varje barn och familj som kommer dit ska mötas och bedömas i enlighet med gällande riktlinjer. Berörda läkare hade i samtliga fall gjort bedömning att ingen särskild åtgärd behövdes. Vid osäkerhet kring uppkommen köldskada remitterar vårdgivaren till hudläkare för vidare bedömning. Vårdgivaren har höga ambitioner vad gäller att upprätthålla en god och jämlik vård samt att kontinuerligt förbättra rutinerna. Då ombudet efter att det kompletterande svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09409** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Synpunkter på brister i bedömning och information på en vårdcentral En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning och information på en vårdcentral. Kvinnan anser att det borde finnas möjlighet till säker skriftlig kommunikation med läkare. Hon framförde även att hon önskar tydliga planer för uppföljning med automatiska påminnelser, så att både patient och vårdgivare har koll på när prover och kontroller ska tas. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamheten som redogjorde för det hela och förklarade dialogen och kommunikationssättet med läkaren. Ytterligare svar inhämtade enligt önskemål från patienten där alla steg i patientens kontakter redogjordes. De uppgav även att de kommer att hjälpa patienten att bli listad hos en annan läkare enligt önskemål som framkommit. Patienten har tagit del av det kompletterade yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00017** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande planering av såromläggning En äldre man med trycksår och behov av kontinuerlig hjälp med omläggning fick inte hjälp i den utsträckning som planerats. Närstående har synpunkter på brister i planeringen och samordningen mellan vårdgivare men framförallt på att vissa omläggningar uteblivit. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beskrev att patienten var inbokad på sårbehandling ett visst antal gånger per vecka under de perioder han inte var inbokad hos specialistvården. Samtliga åtgärder har utförts i enlighet med den ordination och de rekommendationer de fått från remitterande verksamhet. Ett besök avbokades av specialistvården men vårdcentralen meddelades inte om detta. Vid avbokningar från annan vårdgivare är det av stor vikt att anhöriga kontaktar vårdcentralen så att behov av kompletterande insatser kan bedömas och planeras. För att säkerställa kontinuitet och patientsäkerhet kommer vårdcentralen fortsättningsvis att informera och planera tillsammans med närstående. Ombudet har tagit del av svaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00018** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande planering av såromläggning En äldre man med trycksår och behov av kontinuerlig hjälp med omläggning fick inte hjälp i den utsträckning som planerats. Närstående har synpunkter på brister i planeringen och samordningen mellan vårdgivare men framför allt på att vissa omläggningar uteblivit. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att patient och närstående upplevt oro med anledning av situationen. Efter genomgång av dokumentation har man konstaterat att man har utfört planerade såromläggningar i enlighet med det uppdrag som remitterande vårdcentral givit dem. Man har även kommit till patienten när denne larmat och då dokumenterat såromläggning. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00058** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	En kvinna fick läkemedel som inte hjälpte mot smärta och ingen hjälp mot cirkulationsrubbning En kvinna med akut smärta medicinerades med preparat som inte hjälpte och som hon fick magsmärtor av. Kvinnan beskrev även cirkulationsrubbningar. Hon kände sig misstrodd av läkaren. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beskrev regelverket för receptförnyelse av beroendeframkallande och narkotikaklassade läkemedel. Det beskrevs finnas särskilda regler som innebär att förskrivningen ska följas noggrant och regelbundet omprövas. De behöver därför bedöma både indikation, dosering och användningsmönster fortlöpande. De beskrev antalet tabletter patienten fått utskrivet under en viss tidsperiod och av vilka sorter. Då flera av preparaten var morfinliknande, bedömde ansvarig läkare att en ny medicinsk bedömning behövdes innan ytterligare förskrivning kunde göras. Detta var en viktig del i att säkerställa både en trygg behandling och patientsäkerheten. Det fanns lediga läkartider samma dag eller nästkommande dag. Då någon ny tid dock inte bokades kunde receptet inte förnyas vid det tillfället. De beklagade att detta ledde till frustration och en känsla av bristande bemötande. Deras bedömning var dock att de följde gällande regler och rutiner för förskrivning av narkotikaklassade läkemedel, i syfte att ge en säker och medicinskt korrekt vård. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00175** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	En kvinna ansåg det inte rätt att hon fick betala privat för sjukvård En kvinna var besviken på att hon blivit hänvisat att betala privat för vård hon ansåg skulle skett på regionens bekostnad. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om att patientnämnden inte inhämtar svar från vårdgivaren om hon redan fått svar. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00315** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristande delaktighet, bedömning och hänvisning vid långvarig smärta En kvinna med långvarig ländryggssmärta uppgav att besvären pågått i över ett halvår och lett till depression och ångest. Vid ett besök på en vårdcentral upplevde hon att läkaren inte tog hennes symtom och smärta på allvar samt att undersökningen var bristfällig. Läkaren remitterade patienten till en kiropraktor, vilket hon menar var felaktigt då hennes symtom förvärrades och hon senare behövde uppsöka en närakut. Kvinnan uppgav även att läkaren nekat att skriva ett läkarutlåtande till Försäkringskassan för aktuell period, vilket medfört att hon inte fått sjukersättning. Hon önskar att det dokumenteras i journalen att remitteringen till kiropraktor var ett misstag samt att vårdgivaren utreder det inträffade. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att verksamhetschefen gått igenom patientens journal och chattkontakter samt talat med berörd läkare. Vårdgivaren bedömde att patientens smärta hade hanterats i linje med vårdprogram och att råden om smärtlindring samt remiss till fysioterapeut eller kiropraktor motsvarade den bedömning som tidigare hade gjorts på en akutmottagning. Det framkom också att läkaren bokade ett separat besök för bedömning av patientens psykiska mående och rekommenderade fortsatt samtalskontakt med kurator. Läkaren bedömde inte att sjukskrivning var aktuellt för kvinnans symtom. Patienten tog del av svaret och framförde att hon inte delade vårdgivarens bedömning och önskade besked om hur vårdgivaren avsåg att rätta till situationen. I ett kompletterande svar beklagade vårdgivaren patientens upplevelse av kontakten med vårdcentralen och uppgav att ärendet tagits på stort allvar. Vårdgivaren framförde att de tagit lärdom och genomfört ett övergripande förbättringsarbete kring bemötande. Då patienten efter att det kompletterande svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00324** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Utdragen hantering för att få hjälp och ifrågasätter avgift En kvinna menar att hon flera månader efter att hon sökte vårdcentralen första gången fortfarande inte fått hjälp för sina besvär. Patienten har förskrivits ett läkemedel som hon ifrågasätter, eftersom hennes problem inte är av den karaktär som medicinen används för. Telefonuppföljningen med läkaren varade bara några minuter men kostade patienten 275 kronor, vilket hon ifrågasätter eftersom läkaren meddelat att hon skulle ringa för att stämma av, utan att informera om att det räknades som ett besök. Patienten menar också att läkare inte har tid att lyssna ordentligt eller läsa i journalen eftersom de är så stressade och pressade. Patienten menar att alla telefonkontakter är avgiftsfria och önskar återbetalning av patientavgiften för telefonsamtalet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten hört av sig vilket hjälper den i sitt arbete att bli bättre. Vårdgivaren kunde se i journalen att läkaren bokat ett uppföljande digitalt återbesök, för att säkerställa att den rekommenderade behandlingen haft effekt och planera vidare handläggning utifrån detta. Vid återbesöket framkom att patienten fått biverkningar av läkemedlet och att grundproblematiken kvarstod. Att uppföljningsbesöket blev via telefon och inte via video berodde troligen på att patienten inte hade tillgång till appen för videobesök eller tillfälligt tekniskt problem. Vårdgivaren menade att oavsett så fick hon en uppföljande medicinsk bedömning av läkaren som resulterade i vidare remittering till specialistmottagning. Vårdgivaren menade att det var helt korrekt av läkaren att bespara patienten ytterligare kroppslig undersökning då detta inte skulle tillföra ärendet någon ytterligare information. Enligt regionens direktiv är det helt korrekt att ta betalt för digitala besök. I ett kompletterande svar informerade vårdgivaren om att verksamhetschefen förgäves försökt nå patienten upprepade gånger och önskade att hon meddelade sitt bankkontonummer för att kunna betala tillbaka besöksavgiften som bestreds. Patienten har tagit del av svaren. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00329** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfällig utredning vid luftvägsbesvär som visade sig behöva behandling En kvinna hade synpunkter på bristfällig utredning och hantering av luftvägsbesvär vid en vårdcentral. Patienten nekades lungröntgen och antibiotikabehandling men bytte vårdcentral och remitterades därifrån till röntgen som visade på förändringar på en lunga, infektion och vätska vid hjärtat. Hon har därefter besökt en specialistmottagning och fått diagnos och antibiotika. Patienten har även drabbats av annan infektionssjukdom upprepade gånger utan att ha fått någon förklaring till varför. Patienten menar att den otillräckliga hjälpen från vårdcentralen försämrat hennes psykiska mående. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte fått en vård som hon kunnat känna sig trygg med. Om vårdgivaren förstod patienten rätt så var det framförallt fyndet på en röntgenundersökning av lungorna som hon ansåg att man kunnat upptäcka tidigare. Eftersom ingen lungröntgen var gjord så var det tyvärr omöjligt att svara på när förändringarna uppstod och om de gått att upptäcka tidigare. I journalen nämndes ingenstans att patienten uttryckt önskat om göra en sådan undersökning, men det kunde bero på att detta inte dokumenterats. I journalen nämndes inte under flera månader några symptom som enligt vårdgivaren skulle haft någon nytta av att utredas med röntgen, det som framförallt nämndes var heshet och infektioner i halsen och bihålorna. Vårdgivaren kunde därmed utifrån sin dokumentation inte se att någon felbedömning gjorts. Vårdgivaren informerade om att den arbetar med ständiga förbättringar för att kunna ge sina patienter bästa vård. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00342** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning och utebliven återkoppling efter röntgenundersökning En kvinna genomgick en röntgenundersökning av magen efter läkarens bedömning på vårdcentralen om misstänkt bråck. Vårdcentralen informerade dock inte patienten om röntgenresultatet, först efter att patienten själv tog kontakt med röntgenenheten, flera månader senare, fick hon besked. Detta gavs på patientens telefonsvarare utan möjlighet till samtal med läkaren, en telefontid bokades in som inte fullföljdes. Patienten menar att hon hade relevanta medicinska följdfrågor som lämnades utan svar. Hon har utlovats kontakt med verksamhetschef, men den har uteblivit. Patienten vill säkerställa att röntgenunderlaget hanterats korrekt och vill byta husläkare. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten delade med sin av sina upplevelser kring kontakten med denna. Vårdgivaren var ledsen att patienten hade upplevt brister rörande återkoppling, tillgänglighet och hantering och förstod att det skapat oro och frustration. Vårdgivaren tog synpunkterna på största allvar och såg att det funnits brister, detta beklagades och vårdgivaren skulle nu vidta en rad åtgärder både vad gällde patientens medicinska frågor och önskemål om husläkarbyte samt rutiner för återkoppling så att liknande situationer undviks i framtiden. Patienten har efter att ha tagit del av svaret senare återkommit till förvaltningen då vårdgivaren inte agerat i enlighet med yttrandet. I ett kompletterande svar informerade vårdgivaren om att en läkare skulle ringa patienten för att reda ut hennes medicinska frågor. Patienten har efter att ha tagit del av det kompletterande svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00585** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkare halverade läkemedelsdosering utan samråd med patient En kvinna som medicinerats med en viss dos i många år fick sin dosering plötsligt halverad utan samråd. När hon tog upp det med vårdgivaren hälsades att riktlinjen var den dos han nyligen förskrivit. Kvinnan menade att man behöver göra individuella bedömningar. Hon fick inte utlovad återkoppling från verksamhetschefen. Kvinnan önskade en förklaring på deras agerande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beklagade att patientens kontakt med verksamheten inte motsvarat förväntningarna och att utlovad återkoppling uteblivit. De beskrev att dosminskningen av läkemedlet gjordes enligt gällande riktlinjer och med hänsyn till riskerna med långvarig behandling. De beklagade också att förändringen av läkemedelsdosen inte gjordes i samråd med patienten samt patientens upplevelse av bristande bemötande. Vidare konstaterade de brister i dokumentationen av ett telefonsamtal, att patientens läkemedelslista inte varit tillgänglig vid byte av vårdcentral och att en tydligare helhetsbedömning hade kunnat leda till fortsatt utredning av benskörhet. Vårdgivaren beskrev att verksamheten skulle förbättra patientdelaktigheten vid behandlingsförändringar, dokumentationen vid vårdkontakter, återkopplingen till patienter, arbetet med individuella helhetsbedömningar och hanteringen av läkemedelslistor vid vårdövergångar. De framhöll att den medicinska bedömningen ska utgå från både gällande rekommendationer och en individuell bedömning i dialog med patienten samt att kommunikationen, dokumentationen och återkopplingen i detta ärende hade kunnat fungera bättre. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen. Där hälsade hon att hon var nöjd med att vårdgivaren verkade ha förstått synpunkterna och hon uppmuntrade till fortsatt fokus på bemötandefrågor och vidareutbildning för personalen om osteoporos. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00637** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Medicinering i hemsjukvård ges inte enligt ordinerade tider En äldre kvinna har insatser från hemsjukvården där personal ska komma hem till henne morgon och kväll för att ge läkemedel vid specifika tider enligt ordination. Vid upprepade tillfällen har personalen kommit flera timmar tidigare än ordinerat, vilket innebär att medicineringen inte ges i enlighet med läkarens anvisningar. Anhöriga har påtalat detta för vårdgivaren men upplever att deras synpunkter inte beaktas. De ser bristerna som en allvarlig patientsäkerhetsrisk. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att de ser allvarligt på det som inträffat och beklagar patientens upplevelse. Händelser där medarbetare har kommit tidigare än överenskommen tid har uppmärksammats vid flera tillfällen. Vårdgivaren har därför haft dialog med berörd personal för att tydliggöra gällande rutiner och förväntningar inför patientbesök. Informationen har även förstärkts i det elektroniska arbetsverktyg som används i verksamheten. Ärendet har tagits upp och följts upp i verksamhetens rapportforum. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00654** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Utlovad remiss skrivs inte och ingen återkoppling En kvinna besökte vårdcentralen för bland annat hudproblem med eksem. Hon informerades om att läkaren skulle skriva en remiss till hudläkare. Remissen skulle skickas samma vecka och patienten skulle få ett sms när det gjorts. Hon har drygt tre och en halv månad senare inte hört något från läkaren, ingen remiss har skickats och ingen har kontaktat henne. Hon har ringt vårdcentralen flera gånger för att påminna och efterfråga remissen utan resultat. Patienten menar att eksemet tilltar och att hon behöver vård. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för att remissen inte hade skickats. Läkaren hade halkat efter med sin administration och flera remisser hade inte gått iväg. Flera avvikelser hade skickats direkt till läkaren, utan att ledningen tagit del av dessa, detta var nu åtgärdat genom en handlingsplan med sköterskorna som svarar i telefonen som nu rapporterar liknande avvikelser direkt till verksamhetschefen. En handlingsplan var även upprättad med berörd läkare och medicinskt ansvarig läkare som åtgärdar avvikelserna. De senare hade även kontaktat patienten rörande fortsatt behandling. Vårdgivaren tackade patienten för hjälpen med att identifiera flera eftersläpande administrationsärenden. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00678** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utdragen hantering för läkemedel och remiss till specialist En man kontaktade den hudmottagning han besökt för receptförnyelse av läkemedel. Detta nekades eftersom patientens remiss gått ut och han rekommenderades att vända sig till sin vårdcentral istället. Patienten gjorde det och önskade således recepten utskrivna därifrån, men hänvisades av vårdcentralen åter till hudmottagningen. Patienten bad därför att bli remitterad på nytt till hudspecialisten, vilket dröjt. Han menar att han kontaktat vårdcentralen flera gånger men att det bara resulterar i problem, bland annat att en remiss som inte behövde förnyas skickades för fotsjukvård i onödan. Han har också fått veta att han inte får använda sig av vårdcentralen. Patienten tror att det är hans reservnummer som krånglar till det och han önskar att vården använder sig av personnummer istället. Vidare menar patienten att hudspecialisten ansett att vårdcentralen ska sköta receptförskrivningen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, vårdcentralen, som beklagade att situationen blivit rörig och att processen har tagit längre tid än den borde. Remissen till hudspecialisten hade gått ut och därför behövde vårdgivaren skicka en ny remiss så att specialisten kan följa upp tillståndet och fortsätta hjälpa patienten med de läkemedel som tidigare hade förskrivits där. Vårdgivaren hade inte mottagit någon överrapportering eller övertagande av behandlingsansvaret från hudmottagningen till vårdcentralen. Därför hade utgångspunkten varit att den mottagning som följer och bedömer det aktuella specialisttillståndet också i första hand ansvarar för den behandlingen, inklusive receptförskrivning kopplad till detta. Vårdgivaren beklagade att detta hade lett till olika besked och en frustrerande situation. När det gällde fotsjukvården hade ingen ny remiss skickats. Vårdgivaren kunde se att patienten under en period varit registrerad som olistad hos denna eftersom han i systemet varit markerad som utvandrad. Detta kan ha bidragit till att det uppstod problem i hanteringen, men var nu korrigerat. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00715** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Bristande bedömning och hantering av postcovidsymtom i primärvården En man insjuknade i postcovid efter en kraftig covidinfektion med uttalad utmattning och ansträngningsutlöst försämring (PEM). Vid kontakt med husläkarmottagningen upplevde han att läkaren inte tog hans symtom på allvar och ifrågasatte att postcovid fortfarande förekommer. Läkaren bedömde i stället att besvären kunde bero på depression och rekommenderade psykiatrisk utredning. Detta trots att mannen inte hade depressiva symtom och tydligt beskrev typiska postcovidsymtom. Han upplevde att läkaren inte förstod skillnaden mellan ansträngningsutlöst försämring och vanlig trötthet efter infektion. Läkaren gav även råd om ökad aktivitet och träning, vilket mannen menar förvärrade hans tillstånd och är kontraproduktivt vid postcovid. Begäran om remiss till specialistmottagning för postinfektiösa sjukdomar ledde till en bristfällig remiss. Utredningar som behövde genomföras inför remisskrivningen genomfördes ej, aktuell beskrivning av symtom och angiven funktionsnedsättning angavs ej, och remissen avvisades därför. Mannen upplever att vårdcentralen förminskat och psykologiserat hans symtom, saknat kunskap om postcovid och inte utrett hans tillstånd eller behov av sjukskrivning. Han har därför tvingats betala för privat specialistvård för att få diagnos, behandling och sjukintyg och är i dag sjukskriven på heltid. Åtgärd: I ett yttrande från vårdgivaren ber man om ursäkt över att patienten känner sig besviken. Det är naturligtvis inte den upplevelsen de önskar att patienten skulle ha. De försäkrar dock att de har försökt att behandla patienten på bästa möjliga sätt utifrån de förutsättningar som fanns. De kommer att se över sina rutiner, bland annat kring hur byte av läkare hanteras, eftersom det inte fungerade tillfredsställande. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00749** Kommunikation Samtycke Administrativ hantering Brister i hantering	Listades på vårdcentral utan att själv ha gjort valet En kvinna blev listad på en vårdcentral utan att ha sökt vård där eller gjort bytet själv. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det inträffade var ett misstag till följd av mänsklig faktor. När en läkare börjar eller slutar på vårdcentralen listas en stor mängd patienter om genom att personnummer skrivs in i ett separat system. Tyvärr råkade personen som gjorde detta skriva in fel, vilket gjorde att patienten listades hos vårdcentralen. Vårdgivaren har sett över sina interna rutiner och all personal som arbetar med dessa arbetsuppgifter har fått veta om det inträffade och informerats om att de behöver vara ännu mer uppmärksamma så att det inte blir fel framöver. Det beklagades att patienten felaktigt listats hos vårdgivaren. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00753** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Fördröjd undersökning och diagnostisering av hjärtmuskelinflammation hos tonåring En tonårig pojke hade känningar vid hjärtat och hans mamma sökte vård på vårdcentralen för hans räkning. Mamman fick råd om att låta pojken vila en dag och sedan träna som vanligt. Mamman ifrågasatte rådet och ville att han skulle undersökas av läkare vilket personalen inte ansåg vara nödvändigt. Mamman kontaktade en annan vårdcentral och fick tid för en undersökning dagen därpå. Vid undersökningen gjordes ett EKG och därefter sändes pojken till ett barnsjukhus där han skrevs in för hjärtmuskelinflammation. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade att kontakten med vårdcentralen hade upplevts som bristande och skapat oro. Enligt journalanteckning kontaktade mamman vårdcentralen angående bröstobehag hos sin son. I samband med telefonkontakten gjordes en medicinsk bedömning av sjuksköterska. Enligt dokumentationen informerades mamman om att vid återkommande bröstsmärta eller pirrningar bör akut sjukvård kontaktas. Det framgick också att vårdcentralens akuttider var fullbokade den aktuella dagen och att rådet gavs att ringa tidigt på morgonen för eventuell akuttid. Vårdgivaren hade förståelse för att situationen upplevdes som oroande och beklagade om bemötandet eller informationen i kontakten inte upplevdes som tillräckligt tydlig eller trygg. Verksamheten hade gått igenom ärendet internt för att säkerställa tydlig rådgivning och ett gott bemötande. Därefter hade verksamhetsansvarig ringt till mamman för att ge möjlighet att direkt besvara frågor. Gällande rådet om vila och träning framgick det inte av journalanteckningen att ansvarig sjuksköterska har gett rådet att pojken skulle vila en dag och därefter återgå till träning som vanligt. sjuksköterskan kunde inte heller i efterhand erinra sig att ett sådant råd har givits under samtalet. Angående uppgiften om ett uppföljande telefonsamtal och frågan om pojken kunde kissa framgick i journalanteckningen att han kunde dricka och kissa, vilket noterades av sjuksköterskan som en del av den allmänna bedömningen. Då det gällde rådet från en annan vårdcentral hade den verksamhetsansvarige inte möjlighet att kommentera den bedömning eller de råd som lämnats eftersom de inte har tillgång till deras journalanteckningar eller den information som låg till grund för deras medicinska bedömning. Vårdgivaren ville understryka vikten av tydlig journalföring vid telefonrådgivning. Synpunkter från patienter och närstående är viktiga i arbetet med att följa upp och utveckla verksamheten. Mamman tog del av svaren men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00778** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Utebliven uppföljning efter röntgenfynd på akutmottagning En kvinna sökte efter en bilolycka vård på en akutmottagning där en röntgenundersökning visade en vidgning av kroppspulsådern med en diameter på cirka tre centimeter. Akutmottagningen skrev en remiss till hennes vårdcentral för uppföljning, men någon uppföljning genomfördes aldrig. Vid ett nytt besök på akutmottagningen, cirka fyra år senare, frågade personalen på akuten kring uppföljningen. Först då blev kvinnan medveten händelsen. I sin journal kan hon se att remissen hade mottagits av en läkare på vårdcentralen som tidigare varit otrevlig mot henne och en verksamhetschef då lovat att de inte skulle ha vidare kontakt. Kvinnan kritiserar att hon blivit utan medicinskt motiverad uppföljning under flera år och uttrycker oro för vad som hade kunnat inträffa om tillståndet hade förvärrats. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att det enligt verksamhetens rutin skickas brev till patienter när remisser med önskemål om uppföljning inkommer från andra instanser. Vårdgivaren beklagade att brevet kan ha uteblivit eller varit otydligt. I svaret uppgavs även att journalen visar att medicinska uppföljningar och kontroller har genomförts. Vårdgivaren beskrev vidare att den medicinskt ledningsansvariga läkaren har haft kontakt med patienten. Patienten har genom svaret fått möjlighet att framföra sina synpunkter till vården. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2602-00786** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande fortsatt utredning En kvinna drabbades av en lunginflammation för några år sedan men är ännu inte återställd. Hon mår till och med sämre med dålig syresättning, ansträngningsutlöst symtomförsämring (PEM) samt smärta. Hon anser att vårdcentralen inte utreder henne tillräckligt. Hon har bara fått höra att de inte kan göra mer. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framgår att patienten har utretts av flera specialistläkare utan att någon samlad diagnos kunnat fastställas. Vårdgivaren bedömer att ytterligare utredning inte förväntas tillföra något och att fokus i stället bör vara på att hjälpa patienten att hantera sina besvär och få symtomlindring. I svaret framkommer även att patienten röker dagligen, vilket kan påverka besvären och kan följas upp med enklare undersökning av lungfunktionen vid behov. Vid ett besök noterades förhöjt blodtryck och behandling återinsattes. Upprepade fynd av blod i urinen utan andra symtom har enligt vårdgivaren inte bedömts kräva vidare utredning. Patienten har informerats om vart hen ska vända sig vid olika symtom samt att digital kontakt inte är lämplig vid akuta eller allvarliga besvär. Då patienten ansåg att det kvarstod oklarheter vad beträffade undersökning och utredning inhämtades kompletterande yttrande. Vårdgivaren bedömde att den utredning som gjorts av patientens nuvarande och tidigare husläkare är tillfyllest och gör liksom tidigare bedömningen att fokus på acceptans och bästa möjliga symtomlindring är bästa framkomliga väg i aktuell situation. Patienten som tagit del av det kompletterande yttrandet vidhåller vårdcentralens brister i uppföljning av åtgärder och uttalanden i specialistsjukvården.
1177 **Primärvård** **V2602-00797** Administrativ hantering Brister i hantering	En kvinnas bokade tid fanns inte när hon kom till vårdcentralen En kvinna som sökt vård och fått en bokad tid blev utan besök när hon anlände till vårdcentralen. Det fanns ingen tid bokad på den tid de givit kvinnan. Hon blev besviken eftersom hon tagit ledigt från jobbet och väntat på tiden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De bad om ursäkt för det som inträffat och förstod att det skapat onödigt besvär för henne att åka till vårdcentralen utan att få den hjälp hon förväntat sig. De kunde se att de ringt patienten, men tyvärr inte se att det gjorts någon bokning. De skulle se över sina bokningsrutiner för att undvika att de händer igen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00865** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekas byta husläkare En man sökte sin vårdcentral på grund av smärta och minskad styrka och rörlighet i ena handen. Läkaren konstaterade inflammation i senorna på tumsidan av handleden och rekommenderade åtta veckors vila. Mannen ville träffa en handkirurg för specialistbedömning. Läkaren skrev motvilligt en remiss, samtidigt som hen sa att det nog vore bäst om mannen bytte husläkare. När mannen träffade handkirurgen visade det sig att han hade en svår broskskada i handleden nära tummen. Mannen bad då om att få byta husläkare, men nekades eftersom ingen var tillgänglig. Ett år senare försökte han igen, men fick samma svar. Mannen tycker att det borde vara enkelt att byta husläkare, särskilt när den nuvarande läkaren själv föreslagit det, och han förstår inte varför det är så komplicerat. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framkommer att patienten vid ett besök träffade sin ordinarie husläkare på vårdcentralen på grund av besvär från handen. Vid undersökningen bedömdes besvären bero på en inflammation i senfästen i handleden och patienten rekommenderades att använda en handledsortos under sex till sju veckor samt inflammationsdämpande gel. Vårdgivaren uppger att bedömningen ansågs rimlig utifrån den undersökning som genomfördes. Husläkaren kontaktade senare patienten per telefon för uppföljning. När patienten då önskade bli bedömd av handkirurg skickades samma dag en remiss. Vid den fortsatta utredningen framkom artros i en led i handleden, vilket enligt vårdgivaren även kan ge upphov till inflammation i senskidor. Vårdgivaren beklagar att patientens förtroende för husläkaren påverkades i samband med handläggningen men bedömer att någon medicinsk felaktighet inte har skett. Patienten har informerats om att det finns möjlighet att välja annan läkare inom vårdvalet, under förutsättning att mottagningen har möjlighet att ta emot nya patienter vilket den just nu inte har. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00911** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Kände sig inte lyssnad till på vårdcentral En äldre kvinna besökte en vårdcentral och uppgav att läkaren hon träffade inte lyssnade på henne gällande en diagnos hon berättade om. Hon uppgav även att läkaren hade skrivit i hennes journal att hon såg ovårdad ut, vilket hon ställer sig frågande till. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt sig sårad och förolämpad vid vårdkontakten. Vårdgivaren förklarade vidare att uppgiften om patientens yttre hade dokumenterats utifrån ett medicinskt bedömningsperspektiv, men instämde i att informationen inte var relevant för den aktuella bedömningen av hennes besvär och hade kunnat utelämnas. Vårdgivaren uppgav att synpunkterna tagits till sig och att större eftertanke ska iakttas vid journalföring av liknande uppgifter framöver. Vårdgivaren beskrev också att tidigare journalanteckningar innehöll uppgifter om att en påbörjad utredning hade utförts för patientens besvär, men att dokumentation av olika symptom saknades. Patienten har tagit del av svaret och framfört synpunkter, men inte återkommit om hon ville framföra dem. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Primärvård** **V2602-00933** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Funktionsnedsatt ung person nekas vård och intyg En funktionsnedsatt ung patient med en neuropsykiatrisk diagnos har, enligt en förälder, behov av tillsyn dygnet runt. Enligt föräldern har de träffat flera läkare som ser att den unga patienten har stora problem men ingen vill ge behandling till patienten. Läkaren menade att patienten inte skulle få någon behandling de närmaste åren. Föräldern beskrev även väntetid på att få träffa en psykolog. Föräldern har behov av läkarutlåtande för att patienten ska få stöd i vardagen, men nekas detta av läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att problemet i grunden är att patienten inte har gjort någon utredning av funktionsnedsättningen i Sverige och att det inte funnits tillräckligt omfattande underlag från de utredningar som är gjorda utomlands. Detta gör att vårdgivaren inte har kunnat skriva ett läkarintyg gällande patientens behov av stöd. Vidare remittering är gjord till specialistpsykiatrisk vård som hanterar utredning och de intyg som behövs gällande funktionsnivå och hjälpbehov. Det beklagas att det dragit ut så mycket på tiden men patientens fall är ovanligt och borde kunna prioriteras av den psykiatriska vården då behovet är så stort. Vårdgivaren förstår förälderns frustration. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00950** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Komplikation efter misslyckad behandling vid vårdcentral En man genomgick en intravenös behandling med ett läkemedel vid en vårdcentral. Han var remitterad från specialistmottagning till vårdcentralen för denna åtgärd. Patienten menar att behandlingen misslyckades, istället för att nå blodbanan hamnade läkemedlet under huden, så kallad extravasering. Detta smärtade väldigt och droppet gick långsamt och trots att patienten uppmärksammade och påtalade detta avbröts inte behandlingen. Patienten har synpunkter på flera felaktigheter i den avvikelserapport som skrevs av vårdcentralen, exempelvis gällande beskrivningen av det inträffade. Patienten menar också att hanteringen borde ha sett annorlunda ut relaterat till riktlinjer och ifrågasätter att skadan inte dokumenterades och att han inte fick råd om hantering av armen efteråt. Patienten önskar bland annat att föreskrifter gås igenom med personalen så att den inte står oförberedd när det går fel och han vill få en skriftlig beskrivning av vilka åtgärder vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen. Han vill även ha svar på vilken läkare på den remitterande specialistmottagningen på akutsjukhuset som konsulterats, vilket skett enligt avvikelserapporten men nekats av mottagningen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten tog sig tid att skriva. Vårdgivaren menade att den inte kunde se någon anteckning, men att jourläkare på vårdcentralen hade kontaktat remitterande specialistmottagning. I detta fall hade man missat att journalföra samtalet. Enligt journalanteckning så hade sjuksköterska kontaktat mottagningen med hänvisning till separat anteckning för det. Sjuksköterskan hade antagit att mottagningen dokumenterat sina råd, om det inte hade skett behövde det lyftas med berörd mottagning. Enligt sjuksköterskan hade droppet gått in och enligt läkare på specialistmottagningen så betraktas det som att dosen var given. Vårdgivaren tackade för patientens råd angående åtgärder vid extravasering, och menade att den arbetar kontinuerligt, både proaktivt och med att vidta nödvändiga åtgärder vid behov. Patienten har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00968** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Upplevt allvarliga brister vid vårdcentral En person anser att det har förekommit stora brister vid en vårdcentral. När hen sökte vård för knölar i bröstet utförde läkaren ingen fysisk undersökning och remiss till mammografin som utlovats, skickades aldrig. Patienten ställer sig frågande till hur man kan ignorera misstänkta bröstknölar och anser att det strider mot medicinsk praxis och patientsäkerhetslagen. Vidare har personen synpunkter på att hen inte har fått adekvat hjälp för sin psykiska ohälsa. Istället för hjälp eller skyndsam remiss till psykiatrin, erbjöds hen en tid till kurator en månad senare. Personen menar att detta är en oacceptabel hantering av ett akut behov av psykiatrisk vård. När hen krävde att få prata med chefen ska läkaren ha svarat hånfullt på ett oprofessionellt och kränkande sätt. Patienten önskar en skriftlig förklaring till den uteblivna bröstundersökningen och den uteblivna remissen samt att ledningen vidtar åtgärder gällande läkarens bemötande. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att händelsen har gåtts igenom och vårdgivaren beklagade patientens upplevelse och missnöje över läkarens hantering. Patienten sökte vård för en knöl i bröstet. Enligt journalanteckning hade mammografi utförts året innan och visade en oförändrad godartad förändring jämfört med tidigare undersökning. Läkaren bedömde förändringen som godartad men skickade remiss för mammografi och ultraljud samt remiss till specialistmottagning för bedömning av implantat. Efter svar från kirurg skickades ytterligare en remiss till bröstcentrum. Vårdgivaren bedömde att ett missförstånd kan ha uppstått då patienten inte uppfattat att remisser skickats. För att förebygga liknande händelser bör läkaren vara tydlig med sin plan för utredning och eventuell behandling för att skapa förståelse och trygghet. Avseende patientens synpunkter på att inte ha fått specialistbedömning efter att ha beskrivit psykiska besvär, skrev vårdgivaren att enligt journalanteckning kontaktades patienten av psykolog samma dag för tidsbokning, vilket de bedömde tyder på ett missförstånd. Vårdgivaren beklagade även patientens upplevelse av bemötandet och uppgav att händelsen kommer att tas upp på kommande läkarmöte för att förebygga liknande händelser. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00971** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Felaktig bedömning av provsvar En kvinna uppgav att en läkare på en vårdcentral bedömt hennes blodprovsvar felaktigt och därmed så har hon fått fel diagnos. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelsen. De uppgav även att för att förebygga liknande händelser bör kommunikationen mellan patient och läkare förbättras. I detta fall framförde de att patienten borde ha fått ta del av information gällande provsvar och misstanke om falskt förhöjt blodprov som kan förklaras av andra orsaker. Patienten borde även fått en information och förståelse för sin behandling och varför läkemedel ordinerades när detta inte framgår tydligt av provsvaret. Vidare framförde vårdgivaren att händelsen kommer att tas upp och diskuteras på möten i verksamheten för att förebygga liknande situationer. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00986** Vård och behandling Behandling	Ofullständig vård En kvinna upplever bristande uppföljning och samordning vid långdragna mun- och svalgförändringar. Först efter fem månader och ett stort antal vårdkontakter har hon nu en fungerande behandling med uppföljning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
1177 **Primärvård** **V2602-00987** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Irriterad husläkare under vårdbesök En kvinna med diagnosen fibromyalgi hade bokat en akut tid på vårdcentralen. Hennes mående hade akut försämrats. Hon träffade en läkare som redan från början verkade irriterad och arg. Ju mer samtalet gick desto mer irriterad blev hon. Hon blev arg när patienten sa att hon inte kunde ta mediciner på grund av biverkningar. Hon blev arg för att patienten bytt läkare. Läkaren nekade henne intyg om sjukskrivning då hon menade att hon inte kände patienten. När läkaren undersökte henne var hon fortfarande arg och otrevlig. Hon hade ingen förståelse för att patienten inte hade mer handkraft. Hon hade ingen förståelse för att kvinnan inte kunde böja sig som läkaren bad om. Hela undersökning var mycket mycket spänd och kvinnan hade ingen energi kvar att säga något. Hon gick därifrån gråtandes, ledsen och frustrerad. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren framkommer att patienten sökte vård med anledning av försämring av långvarig smärta samt önskemål om sjukskrivning. Enligt vårdgivaren genomfördes undersökning och bedömning i enlighet med gällande rekommendationer och journalen beskriver bakgrund, aktuellt tillstånd och genomförd undersökning på ett korrekt sätt. Vårdgivaren uppger att längre sjukskrivning vid långvarig smärta generellt bör undvikas då det kan påverka funktionsförmåga och psykiskt mående negativt. Patienten sjukskrevs på heltid under en kortare period följt av en plan för successiv återgång i arbete, vilket enligt vårdgivaren är ett vedertaget arbetssätt vid tillfällig försämring. Vårdgivaren beklagar att patienten haft en negativ vårdupplevelse och framhåller att ambitionen är att vårdbesök ska präglas av ett gott bemötande. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01002** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Bristfällig hantering av remiss och tillgänglighet samt delaktighet En kvinna är missnöjd med att en läkare vid en vårdcentral inte har skickat en remiss inom tre dagar utan remissen skickades först efter cirka två månader efter att patienten ringt och påmint flera gånger. Ansvarig läkare har inte heller vid tidigare tillfälle följt upp remissen. Hon har förgäves bett om att bli kontaktad av verksamhetschefen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades det inträffade. Händelsen har registrerats som en avvikelse, tagits upp med berörd läkare och diskuterats i verksamheten för att minska risken för att liknande situationer uppstår igen. Patienten har i ny skrivelse ifrågasatt hanteringen av remissen och framfört att hon inte har förtroende för berörd läkare och önskar att en annan läkare tar över. I kompletterande svar beklagade vårdgivaren att patienten inte fått återkoppling på inkomna remissvar och att hanteringen inte följt gällande rutiner. Vårdgivaren uppgav att brister i uppföljning och ansvar för bevakning lett till att patienten inte fått information i tid, och att ett arbete har inletts för att förtydliga rutinerna. Patienten har fått kontaktuppgifter till husläkare och erbjudits fortsatt dialog. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01012** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på bristande vård och behandling på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på bristande vård och behandling på en vårdcentral. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det hela. De framförde att patienten hade begärt provtagning på grund av att hon tar läkemedel som hon ordinerats av en privat verksamhet. De uppgav att de i sin tur har remitterat frågan vidare till två specialistmottagningar för att de ska kunna bedöma det hela. De uppgav att de fått svar att förskrivande vårdgivare ska följa upp behandlingen men att de erbjuder patienten årlig provtagning om så önskas. Patienten har efter att svaret översänts återkommit med synpunkter som har framförts till vårdgivaren för kännedom enligt önskemål. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01040** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Felaktig journalföring och kommunikation En person med komplex posttraumatisk stress och omfattande besvär efter en operation framför synpunkter på dokumentationen vid ett besök hos en rehabkoordinator. Personen uppger att flera uppgifter i journalen är felaktiga eller missvisande. I journalen står även att personen insett att hen inte kan fortsätta i sitt nuvarande arbete, något som förnekas. Personen upplever även att tidigare händelser lyfts på ett sätt som ger intryck av drogproblematik och påverkar trovärdighet och bemötande i vården. Sammantaget upplever personen sig misstrodd och felaktigt bemött samt att bristande och felaktig dokumentation påverkar möjligheten till rätt vård och ersättning. Personen önskar stöd i att få journaluppgifter rättade i enlighet med patientdatalagen. Åtgärd: Vårdgivaren har framfört i sitt yttrande att patient och journalförare har ofta olika språk och utrycker sig olika, som också kan tolkas olika. Att ändra vissa ord eller uttryck anser man inte ändrar förståelsen för situationen patienten befinner sig i just denna journalanteckning. Vårdgivaren kan alltid bli bättre och reflektera över hur man bemöter patienter som har en långvarig kontakt med vården och som upplever frustration. Det tar tid för vårdpersonal att få en överblick och sätta sig in i komplexiteten. Vårdgivaren kan tolka fel och uttrycka sig fel ibland, men dennes strävan är att förstå vad patienten har för vårdbehov. Vårdgivaren har rättat till de sakfel som patienten har informerat om och kommer att ha fortbildning i bemötande under året. Patienten har inkommit med ett genmäle där han önskar att en psykiatrisk diagnos ska korrigeras eller tas bort från hans somatiska journal. I kompletterande svar från vårdgivaren framgår att läkaren tagit del av patientens sjukdomshistorik under den tid patienten varit listad. De diagnoser som använts i bedömningen har hämtats från tidigare vårdkontakter och bedöms fortsatt vara relevanta för planering av vård och skickade remisser. Vårdgivaren uppger att om den psykiatriska diagnosen ändras eller tas bort av den vårdgivare som ursprungligen ställt den, kommer en ny bedömning att göras. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01049** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande fast läkarkontakt och samordning av vård vid kroniska tillstånd En kvinna med flera kroniska diagnoser upplevde att hon sedan ordinarie läkare slutade för cirka ett år sedan saknar fast läkarkontakt och sammanhållen medicinsk uppföljning på sin vårdcentral. De tider som erbjöds avsåg främst förlängning av läkarintyg. När hon nyligen sökte för intygsförlängning och samtidigt önskade bedömning av en kronisk bihåleinflammation som försämrats, informerades hon om att besöket enbart fick avse intyget. Kvinnan hänvisades i stället till akutmottagning trots att besvären är långvariga. Med cirka en timmes resväg med sjukresa uppges jourbesök vara svåra att genomföra. Vid senare telefonkontakt nekades åter planerad tid för bihålebesvären och hon uppmanades att byta vårdcentral. Kvinnan upplever bristande tillgänglighet, avsaknad av övergripande ansvar och att hon själv måste samordna sin vård. Kvinnan önskar fast läkarkontakt och bättre samordning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens negativa upplevelse med återkommande läkarbyten. Det är legitimerad personal som besvarar telefonsamtal och meddelanden via 1177 samt gör bedömningar av vårdbehov och bokning av tider utifrån den medicinska information som framkommer vid kontakten. Vårdgivaren har informerat om att läkartider finns varje dag och bokas samma dag, men att tiderna ibland blir fullbokade och att patienter då kan hänvisas till exempelvis närakut. Det framgår även att patienten fått information via 1177 om planering av fortsatt vård och att denna planeras i samråd med läkare vid besök. Vårdgivaren beklagar att samtalet med sjuksköterskan upplevdes negativt och beskriver att ambitionen är att patienter ska bemötas respektfullt och stödjande. Vidare framgår att information om möjligheten att lista om sig lämnas som upplysning om patientens rätt att välja vårdcentral och inte som en uppmaning att byta mottagning. Inkomna synpunkter följs upp kontinuerligt i verksamheten. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen upplever att vårdgivaren inte bemöter de centrala frågor som hen lyft. Ärendet avslutas då patienten inte hörts av inom angiven tid.
1177 **Primärvård** **V2602-01127** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna fick bara symtomlindring men saknade grundlig bedömning av besvärens orsak En kvinna önskade mer utförlig undersökning utifrån långvariga besvär i bakhuvud och ner mot nyckelben. Hon erbjöds symtomlindrande läkemedel men upplevde inte att hon undersökts noggrant varifrån besvären härstammade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev perioden det handlade om, vad patienten sökt för och hur många träffar de haft. Vårdgivaren skrev att de vid mötena gått igenom tidigare undersökningar från olika specialister som inte hittat någon förklaring till symptomen förutom nackspänningar. Vårdgivaren remitterade henne till magnetkameraundersökning av hals och leden mellan nyckelben och bröstben. Då det gått flera år sedan de senast sågs så önskade vårdgivaren att patenten vill boka ett återbesök. De skickade ett brev där de bad henne boka ett återbesök. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01139** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven delaktighet och information rörande utredning och läkemedelsbehandling Ett personligt ombud framför synpunkter för en kvinna med flera allvarliga sjukdomar. Enligt ombudet har en läkare på en vårdcentral under en längre tid fattat beslut om utredning av patientens smärtmedicinering och utsättning av läkemedel utan att informera eller involvera patienten. Kvinnan upptäckte läkarens bedömningar och skickade remisser i sin journal, vilket orsakade stark ångest och ledde till självskadebeteende. Ombudet uppger vidare att patienten under flera månader utan framgång har försökt få en tid hos läkaren eller kontakt via telefon. Ombudet undrar också varför patienten inte har erbjudits en fast vårdkontakt för samordning av hennes vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt att informationen om smärtutredningar inte varit tillräcklig, att hon inte upplevt sig ha fått möjlighet att träffa läkaren och att hon känner oro över innehållet i sin journal. I svaret framkom att patienten vid flera tillfällen informerats, både skriftligt och vid besök, om bedömningar av hennes smärtbehandling och om planerade remisser. Vårdgivaren uppgav vidare att patienten bedömts av flera verksamheter och informerats om den fortsatta planeringen av läkemedelsbehandlingen. Nedtrappning av läkemedel påbörjades och remiss skickades till psykiatrin för fortsatt handläggning. Patienten har tidigare erbjudits läkarbesök men avböjt, och har därefter fått en ny tid bokad där hon uppmuntras att ta upp sina frågor och synpunkter. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01149** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Förskrivare vill minska antalet inkontinenshjälpmedel En kvinna fick en förlossningsskada för över tio år sedan. Hon har fått veta att skadan inte går att åtgärda. Kvinnan har inkontinens på grund av skadan med läckage av avföring. På vårdcentralen får hon utskrivet inkontinensskydd, men vid varje ny förskrivning vill vårdcentralen begränsa antalet inkontinensskydd till tre per dag, vilket skulle innebära att hon skulle få använda samma skydd i åtta timmar. Kvinnan lever ett aktivt liv och framför att detta är oacceptabelt för henne. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten är missnöjd med vårdgivarens hantering av förnyande av inkontinensskydd. Det har framkommit att det verkar röra sig om ett missförstånd. I det system där man beställer inkontinensskydd hade en ändring gjorts i systemet så att det fanns ett maximalt antal förpackningar med inkontinensskydd som gick att förskriva till varje patient per dygn. Det resulterade i att vissa typer av skydd som bara fanns i små förpackningar inte kunde räcka till för mer än tre per dygn. Det gick inte att gå förbi systemet på något sätt. Vårdgivaren har påtalat problemet upprepade gånger vilket resulterat i att de har ändrat systemet. Det ska inte längre bli något problem vid beställningar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01156** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Bristfälligt stöd för tonåring med besvär av överrörliga leder En tonårig flicka har ett tillstånd med överrörlighet i lederna. Läkaren på vårdcentralen saknade kunskap om tillståndet och ansåg att det inte var rimligt med en utredning eftersom det inte fanns någon behandling mot tillståndet. Mamman anser att flickan borde få möjlighet att förbättra sitt mående med smärtlindring och annat stöd, därav var det viktigt att genomföra en utredning för att få en diagnos. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att mamman och flickan inte hade varit nöjda med kontakten med vårdcentralen. Efter att synpunkterna inkommit till vårdgivaren hade verksamhetschefen haft både digital kontakt och telefonkontakt med mamman. Flickan hade tillsammans med mamman sökt vårdcentralen med önskemål om utredning av ett syndrom, Ehlers-Danlos syndrom (EDS). Mamman var missnöjd med att läkaren hade valt att inte gå vidare med ytterligare utredning och hur bemötandet varit i kontakterna. Verksamhetschefen hade gått igenom flickans journal och noterat att flickan för några år sedan hade remitterats till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) och till barnreumatolog med frågeställning EDS. Enligt bedömningen då uppfyllde inte symtomen kriterierna för EDS. Det var olyckligt att läkaren på vårdcentralen inte hade tagit del av att bedömning avseende EDS redan gjorts, vilket delvis berodde på att det fanns en mycket omfattande mängd journaltext som gjorde det svårare att få en överblick. Mamman hade varit missnöjd med att läkaren inte hade mer erfarenhet av EDS, som är ett ovanligt tillstånd och det gör att alla läkare inom primärvården inte har personlig erfarenhet av det. Läkaren hade konsulterat mer seniora kollegor för att få stöd i den medicinska bedömningen. Mamman hade framfört att flickan, genom att detta inte utreds ytterligare, inte skulle få den hjälp som hon har behov av. Flickan har redan omfattande insatser avseende smärta och andra besvär, bland annat läkemedelsbehandling mot smärta, fysioterapeutiska och psykologiska insatser. Någon mer specifik eller botande behandling för EDS finns tyvärr inte. Vad gällde synpunkterna på bemötandet beklagade verksamhetschefen upplevelsen av att bemötandet inte varit gott och anpassat till flickans behov utifrån autismdiagnosen. All personal på vårdcentralen gör sitt yttersta för att ge ett gott bemötande anpassat till individens behov och dessa synpunkter skulle tas med i det fortsatta arbetet med bemötandefrågor. Sammanfattningsvis beklagade verksamhetschefen att mamman inte hade varit nöjd med kontakten med vårdcentralen kring flickans vård. Denne trodde tyvärr inte att det var möjligt att uppnå samsyn i detta ärende, så verksamhetschefen hoppades att kontakten med den vårdcentral där flickan nu blivit listad skulle fungera bättre och att flickan skulle få den hjälp hon behöver.
1177 **Primärvård** **V2602-01167** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ingen uppföljning trots provsvar som indikerade cancersjukdom Patienten besökte vårdcentral. Provtagning genomfördes. Ingen uppföljning genomfördes. Annan vårdgivare tog senare del av provsvaren och denna vårdgivare reagerade på att läkaren vid vårdcentralen inte hade kallat patienten till uppföljning av provsvaren, dessa provsvar visade nämligen att det fanns skäl att påbörja behandling mot cancersjukdom. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att läkare hos vårdgivaren remitterade patienten till specialistmottagning där regelbunden uppföljning med provtagningar rekommenderades. Läkaren upprättade även remiss till specialistmottagning för ställningstagande till undersökning via benmärgsbiopsi. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01188** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bollas mellan vårdgivare En man med bristande järnvärden bollas mellan enheter inom specialistsjukvården. Men ingen lösning för patienten har hittats. Utredning har pågått i två års tid då ledtiderna mellan olika undersökningar är långa. Mannen får infusioner under tiden. Patienten önskar mer regelbunden uppföljning av sina järnvärden på vårdcentralen för att undvika dippar, som påverkar både arbete och vardag negativt. Patienten undrar även om han kan få järninfusioner med tätare intervall. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkommer att de har förståelse för att det är mycket frustrerande att den bakomliggande orsaken till järnbristanemin ännu inte har kunnat fastställas, trots långvariga och omfattande utredningar. De beskriver att de är medvetna om att besvären påverkar patientens livskvalitet, ork, arbetsförmåga och vardag. Vårdgivaren uppger vidare att vårdcentralen har gjort omfattande utredningsinsatser för att försöka klarlägga orsaken och hjälpa patienten vidare. Totalt har 21 remisser skickats till olika specialistmottagningar inom flera medicinska specialiteter. Regelbundna blodprover har också tagits för att följa järnvärden och blodstatus. Enligt vårdgivaren har utredningarna genomförts i enlighet med gällande vårdprogram, medicinska riktlinjer samt vetenskap och beprövad erfarenhet. Trots omfattande undersökningar inom specialistvården, bland annat gastroenterologiska och endoskopiska utredningar, har någon säker blödningskälla eller annan tydlig förklaring till järnbristen ännu inte kunnat identifieras. Av svaret framgår också att vårdgivaren tar patientens synpunkter på allvar och har förståelse för upplevelsen av att genomgå återkommande utredningar utan att få ett tydligt svar. De bedömer att önskemålen om fortsatt regelbunden uppföljning och dialog kring järninfusioner är rimliga och uppger att de kommer att fortsätta följa patientens tillstånd och göra sitt yttersta för att ge fortsatt stöd. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01222** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Recept som inte nådde apoteket och upplevda fel i journalen En kvinna sökte vård på vårdcentral för besvär med en tå. Jourläkare bedömde nagelsvamp och hänvisade till receptfri behandling. Efter kontakt med apotek och vårdcentral skrevs recept, men det fanns inte registrerat på apoteket. Kvinnan fick återkomma till vårdcentralen innan läkemedlet kunde köpas inom högkostnadsskyddet. Hon upplevde även att journalen på 1177 innehåller felaktigheter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar att patienten inte fick receptet från läkaren och att hen var tvungen att komma åter för en ny bedömning. De tror på den professionella bedömningen att det inte finns någon infektion annat än svamp. De hoppas att patienten kan påbörja behandlingen och att besvären avtar. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter och begär en ändring i journaltexten vid läkarbesöket. Vårdgivaren kompletterar svaret och kan göra vissa ändringar i journalen, dokumentationen är utförd av AI och speglar inte besöket och undersökningen helt korrekt, det menar vårdgivaren är allvarligt och bristande. En avvikelse har gjorts gällande detta. Vårdgivaren menar vidare att ärendet är illa hanterat med dubbla besök och flera inblandade, det beklagar de och arbetar för att det inte ska upprepas. Patienten har tagit del av det kompletterande yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01248** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hantering vid blodprovstagning kändes obehagligt och osäkert En man som lämnade blodprover vid provtagningsenheten på en vårdcentral hade synpunkter på tillvägagångssättet. Patienten menar att provtagaren var osäker, otrygg och inte lyckades fylla de två rör som skulle tas. Detta hanterades slutligen genom att blod från det första röret hälldes över i det andra, till patientens förvåning och känsla av obehag. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för patientens berättelse. Vårdgivaren beklagade upplevelsen och informerade om att laboratoriefunktionen på vårdcentralen är en underleverantör, synpunkterna var framförda till denna. Vårdgivaren menade vidare att proverna som beställdes var besvarade och inte såg ut att vara något fel på, patienten behövde inte ta om dem. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01256** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Felaktiga uppgifter i patientjournal och bristande tydlighet kring prognos En kvinna med långvarig psykisk ohälsa hade synpunkter på uppgifter i journal och läkarintyg från en vårdcentral. Intyget anger pågående KBT-behandling, vilket enligt kvinnan inte stämmer. Det gav även intryck av viss arbetsförmåga trots omfattande medicinering och funktionsnedsättning. Prognosen beskrevs som relativt god, medan kvinnan uppgav att depressionen förvärrats över tid med psykotiska inslag och kroniska sömnsvårigheter samt har ett kroniskt förlopp. Kvinnan hade upprepade gånger efterfrågat tydlig information om prognos och behandling. I journalen angavs genomförd PTSD-behandling utan resultat. Kvinnan hade även gjort flera misslyckade försök att arbeta eller studera under tidigare år och begärde att felaktiga uppgifter rättas eller motiveras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten inkommit med synpunkter på vad läkaren skrivit i sjukintyget och att de inte återkopplat. De beklagar att de inte nått patienten vid försök via telefonen. Vårdgivaren har bett deras medicinskt ansvariga att titta på ärendet, då den läkare patienten träffade inte finns kvar här. Patienten har genomgått en internetförmedlad KBT behandling. De beklagar om det inte varit tydligt. Vårdgivaren har justerat och rättat lite i patientens intyg. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01266** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Provtagning inför behandling fördröjs, bristande kommunikation Ett barn behöver ta ett specifikt blodprov inför en operation, vilket visat sig problematiskt i kontakterna med vårdcentralen. Efter att en läkare skrivit en provtagningsremiss har föräldrarna informerats om att laboratoriet på vårdcentralen inte kan ta provet, de har fått olika förklaringar till detta, bland annat att provet är för dyrt, att sådana prover inte tas där och att den remitterande läkaren måste ha gjort fel. Föräldrarna har därefter haft åtskilliga kontakter med vårdcentralen under flera månader utan att situationen har löst sig. Operationen har fått skjutas upp i väntan på att provet tas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att ombudet tagit sig tid att framföra synpunkterna och som var uppriktigt ledsen över att upplevelsen av vården inte har motsvarade förväntningarna. Vårdgivaren förstod att situationen varit både besvärlig och oroande. Vårdgivaren redogjorde för att patienten träffat en vikarierande läkare som inte var tillräckligt insatt i att den utredning som behövdes inte hanteras inom primärvården. I en sådan situation ska remiss skickas vidare till specialistvård enligt gällande rutiner, då de efterfrågade proverna inte kan tas vid lokalt laboratorium. Patienten hade därefter träffat en annan läkare som remitterat vidare till rätt instans. Vårdgivaren beklagade djupt att processen dragit ut på tiden och framförde sin ursäkt. Vårdgivaren ska se över sina rutiner för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår framöver. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01269** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Information	Otillräcklig bedömning av barn med smärta och stelhet i nacken En pojke hade fått diagnosen nackspärr vid en närakut efter att ha varit stel och haft smärta i nacken. Familjen kontaktade en digital vårdgivare som inte gav något råd om att uppsöka akutsjukvård. Ingen riskbedömning gjordes, ingen bilddiagnostik rekommenderades. Mamman anser att den digitala vårdgivaren borde ha gjort en ny medicinsk bedömning utifrån de aktuella symtomen eftersom det gällde ett barn med ökad smärta. Efter besök vid barnakutmottagning påbörjades utredning och det visade sig att pojken har en cancersjukdom i immunsystemet som satt sig på halskotan. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som hade gått igenom ärendet som uppkommit och beklagade besvären som drabbat pojken och hans familj. Klinikern baserade sin bedömning på en fysisk undersökning som utförts två dagar innan på en närakutmottagning där man hade bedömt tillståndet som nackspärr. En digital läkare kan inte göra en bättre bedömning över videomöte två dagar senare mot det som en fysisk kliniker gjort. På grund av detta hade bedömningen under videomötet baserats på undersökningsfynd besöket från närakutmottagningen vilket inte vårdgivaren tyckte var konstigt. Den sällsynta sjukdomen som barnet hade fått har varit svårt att diagnostisera i fysiska vården och helt omöjlig att diagnostisera i den digitala vården. Det finns tyvärr begränsningar mellan de två vårdformerna. Läkaren hade gett råd om att söka fysisk vård om det inte skulle bli bättre. Vårdgivaren bedömde att kliniken hade handlagt ärendet utifrån den digitala vårdens avgränsningar vid den aktuella tidpunkten. Kliniken hade informerats om inkommen avvikelse, utöver ovanstående lämnades ärendet utan ytterligare åtgärd. Vårdgivaren hoppades att pojken hade fått bra hjälp i sjukvården
1177 **Primärvård** **V2602-01270** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Bristande hantering av remiss för magnetkameraundersökning En kvinna fick en remiss för magnetkameraundersökning av buken skickad från en vårdcentral till ett akutsjukhus. Sjukhuset returnerade remissen samma dag med besked att den inte togs emot. Vårdcentralen följde inte upp ärendet och ingen ny remiss skickades, bland annat då ansvarig läkare slutade. När kvinnan efter cirka en månad kontaktade vårdcentralen framkom att remiss saknades. Kvinnan fick själv ordna ny tid och vänta ytterligare några veckor. Hon upplevde bemötandet som otrevligt och oprofessionellt och uppger att förtroendet för vårdcentralen skadats. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren inte längre tjänstgör på vårdcentralen och att det därför inte varit möjligt att klarlägga varför remissen inte skickades vidare till en annan röntgenavdelning. Vårdgivaren bedömer att remissen kan ha vidimerats av misstag utan att skickas vidare. När patienten senare kontaktade vårdcentralen och efterfrågade undersökningen uppmärksammades bristen och en ny remiss skickades samma dag av en annan läkare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01277** Kommunikation Bemötande	Bristande bemött i telefon i kontakt med vårdcentral En kvinna kontaktade sin vårdcentral och blev senare uppringd av en sjuksköterska. Under telefonsamtalet upplevde kvinnan att sjuksköterskan var otrevlig i tonen och att hon inte blev bemött med respekt. Samtalet påverkade henne starkt och hon grät efteråt. På grund av upplevelsen valde hon att byta vårdcentral. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01324** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig uppgift om aktivt missbruk i journalen En kvinna hade synpunkter på dokumentation vid en vårdcentral. En läkare skrev i journalen att hon hade ett aktivt missbruk. Några prover hade inte tagits på den aktuella vårdcentralen och kvinnan ansåg därför att uppgiften var felaktig och upplevde den som förtal. Kvinnan ifrågasätter grunden för bedömningen och önskar att uppgiften rättas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten upplevt sig felaktigt bemött och behandlad. Vårdgivaren uppgav att den ansvariga läkaren under besöket uppfattade patienten som sömnig, med begränsad ögonkontakt och kortfattade svar. I tidigare journalanteckningar fanns uppgifter om missbruk, vilket dokumenterades som bakgrundsinformation i anamnesen. Vårdgivaren framförde att journalanteckningen syftade till att återge tidigare dokumenterade uppgifter och inte utgjorde en ny diagnos eller ett ställningstagande om pågående missbruk. Vårdgivaren uppgav vidare att patienten senare listat sig på en annan vårdcentral och att ytterligare genomgång av journalen därför inte kunnat göras. Utifrån de besvär som beskrevs vid besöket skickades en remiss till psykiatrin. I svar från psykiatrin framkom enligt vårdgivaren uppgifter om ett pågående missbruk. Vårdgivaren uttryckte förståelse för att informationen kan upplevas som känslig. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01337** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Upplevt sig bristfälligt bemött av läkare på vårdcentral och utebliven hjälp En kvinna bokade ett läkarbesök på vårdcentralen då hon hade flera saker hon behövde hjälp med, bland annat receptförnyelse. Hon upplevde att läkaren bemötte henne arrogant och otrevligt under besöket. När patienten påtalade att hon saknade recept ska läkaren ha hävdat motsatsen och inte lyssnat på hennes uppgifter. Kvinnan upplevde vidare att läkaren argumenterade emot henne vid varje fråga hon tog upp och att hon inte fick möjlighet att komma till tals. Vid ett tillfälle ska läkaren under flera minuter ha stirrat på henne utan att säga något. Patienten lämnade besöket utan att ha fått hjälp med sina ärenden och uppger att hon nu behöver boka och bekosta nya läkarbesök. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt att hon inte fått den hjälp hon önskade vid besöket. Verksamhetschefen hade varit i kontakt med berörd läkare och tagit del av journalen. Vid besöket skrevs en remiss och fyra recept utfärdades. Vårdgivaren förklarade att det ibland kan vara svårt att hinna hantera en längre lista med frågor vid ett och samma besök och att fokus därför läggs på det patienten bedöms ha störst behov av. Patienten inkom därefter med synpunkter där hon framförde att hon inte var nöjd med svaret och förtydligade att klagomålet främst avsåg bemötandet från läkaren, som hon upplevde som kränkande. Synpunkterna vidarebefordrades till vårdgivaren tillsammans med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2602-01347** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Felaktig vaccination mot lunginflammation på vårdcentral En multisjuk man remitterades från specialistvården till en vårdcentral för vaccination mot lunginflammation. Patienten uppgav att vårdcentralen skulle kontakta honom i slutet av föregående år, men då han inte hörde något bokade han själv en tid. Vid besöket fick han enligt egen uppgift fel sorts vaccin, vilket innebar att det skydd han behövde inte tillgodosågs. Mannen upplevde händelsen som allvarlig och ansåg att vårdcentralen brustit i kontrollen av hans identitet och vilken vaccination som skulle ges. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades det inträffade. Vårdgivaren skrev att patienten befunnit sig i en situation där det varit särskilt viktigt att rätt vaccination gavs vid rätt tidpunkt och att de ser allvarligt på att behandlande läkares ordination inte följdes. Det framkom att händelsen har utretts och att brister identifierats i rutiner för hantering och uppföljning av remisser, informationsöverföring vid tidsbokning samt kontroll av ordination inför vaccination. Detta ledde sammantaget till att fel vaccin administrerades. Vårdgivaren uppgav att åtgärder har vidtagits för att minska risken för liknande händelser, bland annat genom att se över rutiner för remisshantering och säkerställa att ordinationer alltid kontrolleras inför vaccination. Patienten välkomnades att kontakta vårdcentralen vid frågor eller behov av stöd kring fortsatt vaccination. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01356** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter nekad blodprovstagning En kvinna hade synpunkter på att hon inte längre får lämna blodprover och urinprover som rör hennes diabetes på den närliggande vårdcentralen. Patienten menar att hon har korrekta provremisser från specialistmottagningen som sköter hennes diabetes. Att hon inte längre kan lämna proverna på vårdcentralen innebär att hon behöver bli körd med bil eller åka buss till en annan inrättning, vilket känns riskabelt när hon ska lämna prover fastande om hon ligger lågt i blodsocker. Det blir då inget fastevärde om hon på grund av lågt socker måste äta eller dricka något. Till vårdcentralen är det bara fem minuters promenad och då klarar hon ett lågt socker under den korta tiden. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den haft ett samtal med patienten och tackade för detta. Vid samtalet hade patienten nämnt en lapp på vårdcentralen med information om att det enbart tas prover som de egna läkarna ordinerat, denna var nu nedtagen. Vårdgivaren hade i samtalet pratat med patienten om att laboratoriet är litet och drivs av vårdcentralen lokalt, vilket kan vara anledningen till att patienten fått höra att den inte tar prover från andra vårdgivare. Vårdgivaren hade tagit upp på arbetsplatsträff att patienter som har husläkare hos denna kan komma och ta sina prover på laboratoriet. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01360** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad läkarbesök vid andningssvårigheter, ifrågasätter bedömning En man kontaktade sin vårdcentral på grund av andningssvårigheter, hosta, trötthet och misstanke om sömnapné men informerades om att han måste sluta röka innan en läkartid kan bokas in. Patienten menar att han nekats medicinsk bedömning och att andningsbesvär kan ha flera orsaker och inte bör avfärdas utan undersökning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade att patienten inte blivit korrekt bemött vid kontakten med vårdcentralen. Medicinskt ledningsansvarig läkare hade kontaktat patienten via telefon, diskuterat händelsen och informerat om att denne skulle ha ett samtal med aktuell läkare. Patienten har efter att svaret översänts informerat förvaltningen om att han har diagnostiserats med lungsjukdom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01366** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekas hormonbehandling trots symtom på nedsatt hälsa En man har synpunkter på att hans fysiska symtom inte tas på allvar av läkare på vårdcentralen. Mannen har tidigare fått behandling med manligt könshormon, testosteron, mot sina besvär och symtomen på feberkänsla, muskelvärk och erektionsproblem försvann då. Läkarna nekar numera testosteronbehandling till mannen med hänvisning till att detta värde låg inom det normala referensintervallet. Inte heller erbjöds han en alternativ behandling trots att symtomen kommit tillbaka. Mannen anser att han inte har blivit undersökt ordentligt Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att mannen upplevde brister i vården. Mannen var nyligen listad där och vårdgivaren hade bedömt att det fanns behov av fortsatt utredning och uppföljning. Mannen hade varit i kontakt med verksamheten vid två tillfällen och genomgått relevant utredning i form av genomgång av sjukdomshistoria, klinisk bedömning samt laboratorieprover. De aktuella provsvaren, inklusive testosteronnivåer, hade vid bedömningstillfället legat inom gällande referensintervall. Enligt rådande medicinsk praxis utgjorde dessa värden inte indikation för testosteronbehandling. Bedömningen hade gjorts utifrån en samlad medicinsk värdering där såväl laboratorievärden som klinisk bild hade beaktats. Vårdgivaren var medveten om att mannen upplevde symtom och påverkan i vardagen. Vid denna typ av tillstånd är det ofta nödvändigt med uppföljning över tid för att kunna göra en säker och medicinskt korrekt bedömning. Rekommendation om fortsatt kontakt och uppföljning hade därför givits. Som ett nästa steg i utredningen hade kompletterande prover beställts och mannen hade bokats in för uppföljning hos den kollega som patienten träffade vid det första besöket. Verksamhetschefen beklagade om mannen hade upplevt att informationen varit otydlig eller otillräcklig och skulle se över rutiner för att säkerställa en tydligare kommunikation. Mannen tog del av svaren och ansåg inte att vårdgivaren hade gjort tillräckligt och undrade vidare vilka provsvar som de refererade till. Han hänvisades att ta upp frågan på inbokade uppföljande läkarbesöket. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01392** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Nonchalant bemötande ingav inget förtroende En kvinna fick ett nonchalant bemötande av läkaren vid en vårdcentral. Patienten menar att läkaren inte lyssnade och hävdade att en viss diagnos inte finns. Patienten förskrevs ett läkemedel men hämtade inte ut det då hon inte fick förtroende för läkarens kunskaper. Hon har senare fått veta av en annan läkare att medicinen inte går bra ihop med ett annat läkemedel som patienten behandlas med. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som var ledsen över att patienten upplevt att omhändertagandet inte motsvarade hennes förväntningar, det togs på stort allvar. Vårdgivaren hade diskuterat ärendet med berörd läkare och det skulle tas upp på arbetsplatsträff. Vårdgivaren menade att det är mycket viktigt för den att patienten känner sig trygg, lyssnad på och väl bemött vid kontakt med vårdcentralen och det beklagades djupt att den i det här fallet inte lyckats med det. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01398** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Recept förnyas inte och ingen information En man har behandlats med flera läkemedel under sju års tid och trots att han begärt receptförnyelse flera gånger hos vårdcentralen har detta inte skett. Patienten har heller inte kontaktats eller blivit informerad om orsaken. Han menar att vårdgivaren borde vara väl medveten om vikten att att recept förnyas i god tid då det annars uppstår oro och ångest hos patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt brister i hanteringen av läkemedel och kommunikationen. Vårdgivaren redogjorde för kontakterna med patienten och informerade om att receptförnyelser alltid sker efter medicinsk bedömning och normalt hanteras inom rimlig tid. I patientens fall förnyades recept inom ett dygn efter att han på nytt kontaktat mottagningen, även om det vid det tidpunkten fortfarande fanns kvar läkemedel och ingen akut brist förelåg. Detta gjordes för att säkerställa kontinuitet i behandlingen. Vårdgivaren hade samtidigt förståelse för att patienten kan känna oro kring sina läkemedel. Vårdgivaren arbetar med att bli tydligare i sin information kring hur receptförnyelser går till och vilka handläggningstider som gäller. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01402** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven medverkan vid SIP-möte En kvinna som är sjukskriven för utmattning och stressymtom uppger att Försäkringskassan kallat till ett samordnat individuellt planeringsmöte, SIP, med hennes olika vårdgivare. Enligt kvinnan har vårdcentralen, som ansvarar för hennes behandling av utmattning och stressrelaterade besvär, avböjt att medverka i mötet. Hon beskriver att hon har väntat länge på att mötet ska genomföras och anser att vårdcentralens uteblivna deltagande försvårar samordningen av hennes vård och rehabilitering. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att en utredare från Försäkringskassan kontaktat vårdcentralens rehabkoordinator. Efter samråd med läkare bedömde vårdcentralen att rehabkoordinatorn vid den psykiatriska öppenvårdsmottagningen, där patienten hade pågående vårdkontakter, var bäst lämpad att samordna ett SIP-möte. Vårdcentralen uppgav att de därför inte avböjde medverkan utan hänvisade till psykiatrin, där vårdcentralens personal kunde delta vid behov. I svaret framkom också att vårdcentralen hade svårt att formulera ett syfte med ett samordnat individuellt planeringsmöte eftersom patienten önskat att inleda en ansökan om sjukersättning och uppgett att hon inte bedömde att hon skulle kunna återgå i arbete. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter. Hon ifrågasatte delar av vårdgivarens svar och framhöll att rätten till ett SIP-möte inte är beroende av möjligheten att återgå i arbete. Synpunkterna vidarebefordrades till vårdgivaren tillsammans med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2602-01403** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Misstanke om bruten sekretess och felaktig dokumentation kring diagnos En patient misstänkte sekretessbrott vid en vårdcentral. Enligt patienten har det skett en ryktesspridning rörande personens hälsa och en diagnos vilket fått negativa konsekvenser i flera sammanhang. Patienten vill genom loggutdrag veta vilka som haft tillgång till journalen och om diagnosen felaktigt registrerats i journalen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten tagit sig tid att framföra sitt klagomål och som gärna ville yttra sig. Vårdgivaren menade att den ser allvarligt på uppgifter om misstänkt obehörig journalåtkomst och därför hade hanterat ärendet enligt sina rutiner för avvikelsehantering. Inom ramen för detta hade den genomfört en noggrann granskning av samtliga journalöppningar som skett. Granskningen visade att samtliga åtkomster varit kopplade till dokumenterade vårdkontakter eller till rimliga administrativa åtgärder relaterade till patientens vård. Vårdgivaren hade därmed inte kunnat identifiera några obehöriga journalöppningar från enheten. Vårdgivaren hade gått igenom patientens journal och kunde inte se att diagnosen eller liknande uppgift någon gång hade varit registrerad i patientens journal. Vårdgivaren hade även kontrollerat det datum patienten angett som händelsedatum. Det fanns inga journalanteckningar, journalöppningar eller andra registrerade kontakter med vårdgivaren den dagen. Vårdgivaren bemötte även detaljerade uppgifter från patientens skrivelse och förklarade exempelvis att den inte har några undersköterskor anställda på mottagningen. Som önskat bifogades loggutdrag över personer som öppnat patientens journal under det senaste året. I ett kompletterande svar förklarade vårdgivaren en återkommande post i utdraget. Det rörde sig om en teknisk komponent, en systemrelaterad process inom IT-infrastrukturen, och representerade således inte åtkomst av en enskild person eller specifik vårdenhet. Sammanfattningsvis hade vårdgivarens utredning inte påvisat några obehöriga åtkomster till patientens journal från vårdgivaren. Patienten har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01429** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristfällig medicinsk bedömning av barns besvär på vårdcentral En mamma sökte vård för sin son på grund av återkommande näsblod, smärta i örat och symtom från övre luftvägarna på en vårdcentral för ett år sedan. Hon informerade vårdpersonalen om omständigheter i hemmiljön som hon upplevde påverkade hans hälsa, i syfte att ge en fullständig medicinsk bild. Läkaren gjorde bedömningen att besvären skulle läka av sig själva och de skickades hem utan vidare utredning eller behandling. Kort därefter försämrades situationen, och vid kontakt med akutsjukvård konstaterades bakteriell infektion. Pojken remitterades samma dag till en akutmottagning där man konstaterade att trumhinnan hade brustit och behandling med antibiotika och örondroppar sattes in. I samband med kontakten med vårdcentralen upplevde föräldern även brister i kommunikationen och i hur hennes oro som vårdnadshavare togs emot och bemöttes. Utifrån kontakten gjordes dessutom en orosanmälan till socialtjänsten. Mamman anser att denna åtgärd grundades på en felaktig tolkning av situationen och bristande förståelse för hennes agerande som förälder. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att föräldern upplevt brister i bemötandet. Vårdgivaren uppgav att den medicinska bedömningen och handläggningen följde gällande behandlingsriktlinjer samt att rekommendation om nytt läkarbesök vid utebliven förbättring hade lämnats. Vårdgivaren förklarade även hälso- och sjukvårdens skyldighet att göra en orosanmälan vid misstanke om att ett barn kan fara illa och att en sådan anmälan syftar till att socialtjänsten ska kunna bedöma om barnet eller familjen behöver stöd. Efter att ha tagit del av det kompletterande svaret begärde föräldern att få ta del av all dokumentation som rörde henne och barnet. Synpunkterna vidarebefordrades till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2602-01432** Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktigt intyg utan patientkontakt och bristande handläggning med allvarliga konsekvenser En kvinna hade kontakt med en vårdcentral där behandlande läkare skrivit ett medicinskt intyg utan kontakt med kvinnan. I intyget angavs att kvinnan själv avbrutit en studie och att medicinska hinder saknades, vilket enligt kvinnan inte stämde då studien avbröts på grund av försämrat hälsotillstånd. Intyget ledde till att kvinnan blev utförsäkrad från Försäkringskassan. Vid senare kontakt uppgav läkaren att han inte menat något fel och avrådde från att överklaga beslutet. Därefter uteblev lovad återkoppling och en bokad akuttid genomfördes inte. Kvinnan står utan inkomst och har fått avslag på omprövning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar. Det framkom att ett avstämningsmöte genomfördes tillsammans med Försäkringskassan för att följa upp patientens sjukskrivning och rehabilitering. Vårdgivaren uppgav att flera tidigare insatser hade erbjudits och att deltagande i en trötthetsstudie bedömdes kunna vara en fortsatt rehabiliteringsåtgärd. Patienten avbröt senare sitt deltagande efter att ha upplevt försämrat mående. Vårdgivaren uppgav vidare att Försäkringskassan begärde komplettering av sjukintyget och att bedömningen då var att det inte fanns medicinska skäl som hindrade deltagande i studien. Patienten informerades om vårdgivarens bedömning av möjligheten till fortsatt sjukpenning utan pågående rehabiliteringsinsats samt om möjligheten att ansöka om sjukersättning. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01433** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna fick rådet att byta vårdcentral eller ringa en annan dag eftersom bokningstiderna var slut En kvinna ringde för att boka en tid vid primärvården. Hon blev uppringd och fick beskedet att det inte fanns några tider, och att hon skulle byta vårdcentral eller ringa en annan dag. När kvinnan påminde om vårdgarantin la personalen luren i örat på patienten. Kvinnan ville ha svar på varför hon nekades tid, besked om vårdgaranti och information om hur detta dokumenterats i hennes journal. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade bemötandet då hon sökte tid för läkarbesök. Vårdgivaren svarade att de haft en hög sjukfrånvaro från flera läkare. På svar på patientens fråga om individuellt ställningstagande till vårdgarantin svarade de att de arbetar strukturerat för att erbjuda läkartider. De beskrev att de hade en bevakningsväntelista som verktyg för att förbättra tillgängligheten. De försökte även utöka läkarbemanningen. På patientens fråga om dokumentation svarades att endast medicinska tillstånd dokumenteras. De skulle fortsätta informera medarbetare och förbättra rutiner och arbetssätt. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01435** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Svårighet att få tillgång till medicinsk fotvård vid diabetes En man med diabetes typ 2 hade remiss för medicinsk fotvård. Efter att under flera år ha hänvisats mellan olika mottagningar fick han vård vid en mottagning som fungerade väl med regelbundna bedömningar. Vid senaste besöket informerades han om att mottagningen inte längre får ta emot patienter från andra kommuner. Vårdcentralen uppgav att det inte går att hitta någon annan vårdgivare. Mannen oroar sig för att bli utan nödvändig fotvård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar att patienten inte tillåts fortsätta få den medicinska fotvård hen hittills fått. Detta eftersom den mottagningen ligger utanför kommungränsen vilket bryter mot Region Stockholms avtalsregler. Vårdgivaren har i en skrivelse till Region Stockholm begärt ett avsteg från regeln när det gäller utföraren av den medicinska fotvården eftersom de där erbjudit en god och professionell vård men fått svaret av Regionen att undantag inte medges. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen framför att hen inte fått någon lösning av sitt ärende om var hen ska vända sig för medicinsk fotvård. Ett kompletterande svar inhämtas från förvaltningen där vårdgivaren säger att de avser att anställa en fotvårdsspecialist som kommer att utföra medicinsk fotvård. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01445** Ekonomi Patientavgifter	Avgift som inte registrerats i högkostnadsskyddet En kvinna uppger att hon besökte en sjuksköterska på en vårdcentral och betalade 275 kronor för besöket. Hon har därefter uppmärksammat att avgiften inte har registrerats i högkostnadsskyddet. Hon ifrågasätter varför besöket inte har inkluderats och önskar att avgiften registreras så att den tillgodoräknas i hennes högkostnadsskydd. Åtgärd: Patienten informerades i ett yttrande från vårdgivaren om att det fanns ett tekniskt fel som innebar att alla betalningar tillfälligt inte visades vid inloggning i e-tjänsten. Patienten informerades också om att betalningarna var korrekt registrerade i vårdens system, att högkostnadsskyddet fungerade som det skulle och att felet hade anmälts och utreddes. Då patienten därefter inte hördes av avslutades ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01458** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	En kvinna drabbades fysiskt och psykiskt negativt när hon nekades måttanpassade stödstrumpor En kvinna fick efter en åderbråcksoperation rekommendation att bära kompressionsstrumpor. Tidigare fick hon måttanpassade stumpor, men hade nu fått avslag på det och fick bara en standardmodell som inte passade. Strumporna hasade ner och orsakade smärta. Kvinnan beskrev att detta påverkade henne såväl fysiskt som psykiskt. Hennes önskemål var att personalen hittar lösningar som fungerar, inte avvisa patienten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten inte upplevt sig fått tillräcklig hjälp med förskrivning av hjälpmedel. Vårdgivaren skrev att de mätt patientens ben och förskrivit den storlek som passar med måttet på benen. De skrev att hon fått de två par kompressionsstrumpor som är det maximala antalet enligt regelverket. Patienten informerades om att specialsydda kompressionsstrumpor inte kan förskrivas när patientens mått ryms inom befintliga standardstorlekar. Kontakt togs mellan förskrivare och leverantör. Det mått patienten själv lämnat till leverantören var från ett annat år. Bedömningen var att stumporna nu bedömdes rymmas inom befintliga standardstorlekar. Patienten fick råd om att välja ett tjockare material för att motverka obehag från resårkant. När det gällde en synpunkt på att vårdgivaren nekat svar från remiss från specialist ansåg vårdgivaren att påståendet inte stämde. De beskrev de datum som remissen skickats och besvarats och att hon skulle kallas för bedömning. Det framgick från journalanteckning att patienten vid upplevd hudbesvär, klåda, sår eller andra hudförändringar skulle kontakta specialistvården. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01469** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad önskad läkemedelsbehandling, bristande delaktighet En man hade synpunkter på hur läkaren vid vårdcentralen hanterat hans tillstånd. Enligt patienten vägrade läkaren att skriva ut medicin som skulle ha kunnat hjälpa honom rörande hudproblem. Han menar att läkarens journalanteckning inte ger en fullständig bild av det som diskuterades och framkom under läkarbesöket. Han menar att läkaren borde ha tagit på allvar att han testat ett visst receptfritt läkemedel och att läkarens agerande lett till att han inte kommit vidare med problemen, han hade velat få remiss till hudläkare eller önskat läkemedel. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt mötet som otillfredsställande och att han uppfattat att hans besvär inte togs på tillräckligt stort allvar. Vårdgivaren menade att avsikten med besöket var att göra en medicinsk bedömning utifrån aktuell klinisk bild och patientens berättelse samt att rekommendera en behandling som bedömdes vara medicinskt motiverad och säker. Vårdgivaren redogjorde i svaret för vad som framkommit och informerade om läkemedelsbehandling samt att det inte fanns tillräcklig medicinsk indikation för att påbörja behandling i tablettform. Förskrivning av läkemedel baseras alltid på medicinsk indikation och medicinsk säkerhetsbedömning. Patienten hade informerats om att återkomma om besvären förvärrades så att man då kunde ta prov enligt gällande riktlinjer. Vårdgivaren beklagade om kommunikationen vid besöket upplevdes otydlig eller otillfredsställande, synpunkten skulle tas tillvara i verksamhetens arbete. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01477** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Utebliven läkarkontakt och fördröjt sjukintyg En kvinna med spinal stenos hade kontakt med en vårdcentral och fick inte sin sjukskrivning förlängd och återgick till heltidsarbete trots svår smärta. Hon kontaktade vårdcentralen då medicineringen inte hjälpte och behov fanns av starkare smärtlindring eller halvtidssjukskrivning. Bokade telefontider genomfördes inte då läkaren inte ringde. Vid upprepade kontakter gavs olika besked och hon upplevde ett oprofessionellt bemötande från receptionen. Kvinnan informerades om att sjukintyg inte kan skrivas retroaktivt vid besök hos annan läkare, vilket innebar inkomstbortfall för en vecka. Kvinnan har haft fortsatt smärta utan att få hjälp och önskar att situationen uppmärksammas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse av brister i kontakt, bemötande och handläggning i samband med sjukskrivning. Vårdgivaren beskriver att kommunikation kring bokning och återkoppling inte har fungerat tillfredsställande samt att det förekommit otydlighet kring tillgänglighet till ansvarig läkare och hantering av telefonkontakter. Vårdgivaren uppger att rutiner för bokning och återkoppling till patienter har förtydligats, att informationen om hur och när läkarkontakt sker ska säkerställas samt att den interna kommunikationen har setts över för att undvika motstridiga besked. Bemötandefrågor kommer även att följas upp i personalgruppen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01481** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Patientansvar lämnades inte över när läkare gick på semester, patienten fick hjärtinfarkt En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av tryck över bröstet och fick lämna blodprover. Blodproverna kom tillbaka samma dag som ansvarig läkare gick på semester, och ärendet lämnades inte över till någon annan. Några dagar senare fick kvinnan en hjärtinfarkt. En anhörig till kvinnan ifrågasätter hanteringen av kvinnans vård och uppger att det skrivits felaktiga anteckningar i journalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs patientens vårdförlopp och att patienten uppmanats söka akutvård vid försämring. Vid besöket gjordes undersökningar och prover togs. Patienten hade ett förhöjt värde (trombocytvärde). Proverna togs om tanken var att om proverna skulle fortsätta vara höga skulle utredning göras hos specialist. Läkaren kunde inte förutse att patienten skulle drabbas av en hjärtinfarkt, ett komplext tillstånd, och det fanns en långvarig historia med viral infektion sedan flera veckor tillbaka. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ombudet framhöll att problemet var kombinationen av det förhöjda värdet och trycket över bröstet och menar att det inte givits information om att söka akutvård vid försämring. Journalanteckningarna ska också ha skrivits om i efterhand. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01484** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande och nekat läkarintyg En kvinna hade kontakt med en läkare på en vårdcentral i en pågående rehabilitering och hon upplevde att läkaren under en längre tid bemötte henne med bristande respekt, empati och lyhördhet. Kvinnan upplevde att läkaren utgick från misstro, styrde samtalen och inte gjorde en objektiv bedömning. Överenskommelser vid möten stämde inte med senare utfärdade intyg. Kontakten ledde till ett till ökad oro, sömnsvårigheter och försämrad hälsa. Kvinnan blev utförsäkrad och Försäkringskassan efterfrågade ett förtydligat läkarutlåtande om arbetsförmåga inför omprövning. Trots beviljat uppskov nekade läkaren att utfärda kompletterande intyg. Kvinnan önskar stöd i att få ett korrekt underlag samt att bemötandet uppmärksammas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade upplevt bristande respekt, förståelse och empati i bemötandet. Vårdgivaren beskrev att det hade tagit tid att sätta sig in i patientens situation eftersom patienten sedan tidigare hade fått vård i en annan region. Vårdcentralens uppdrag hade varit att behandla patientens depression och smärta samt stödja patienten i att återgå till arbete. Läkare hade utfärdat läkarintyg och lämnat de skriftliga och muntliga kompletteringar som Försäkringskassan hade begärt. Patienten hade även fått stöd av psykolog, fysioterapeut, arbetsterapeut och rehabiliteringskoordinator. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter och specifika frågor då hen inte upplever att de besvarat hen. I vårdgivarens kompletterande svar framkom att patientens besvär med bland annat trötthet, minne, språk och smärta hade beskrivits i läkarintygen. Vårdgivaren bedömde utifrån besök, tidigare journaluppgifter och bedömningar från flera yrkesgrupper att anpassad aktivitet genom arbetsträning eller deltidssjukskrivning kunde främja patientens hälsa. Avsikten var inte att patienten omedelbart skulle återgå till arbete, utan att arbetsträning skulle vara en del av rehabiliteringen. Läkemedelsbehandlingen hade ändrats efter biverkningar och skulle följas upp. Vårdgivaren uppgav även att läkarintyget utgjorde ett underlag för Försäkringskassans beslut om ersättning. Då patienten efter att det kompletterande svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01490** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på uteblivandeavgift vid akut händelse En kvinna hade en bokad tid för medicinsk fotvård men kunde inte komma till besöket på grund av en akut händelse. Patienten fick därefter en faktura för uteblivet besök. Patienten ifrågasätter avgiften eftersom frånvaron berodde på en oförutsedd och akut situation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten haft flera telefonkontakter med mottagningen inför den bokade tiden för fotvårdsbehandling. Vårdgivaren uppgav att patienten varit osäker på om hon skulle kunna komma på grund av en familjesituation och att hon därför erbjöds andra tider längre fram. Enligt vårdgivaren ändrades tiden vid flera tillfällen innan patienten slutligen valde att behålla den aktuella tiden. Vårdgivaren uppgav att patienten informerades om att avgift för uteblivet besök debiteras enligt Region Stockholms regler om tiden inte avbokas och att patienten då uppgav att hon var medveten om detta men ändå ville försöka komma på besöket. Då patienten uteblev från besöket och vårdgivaren bedömde att giltigt skäl saknades debiterades avgift för uteblivet besök. Vårdgivaren uppgav vidare att patienten efteråt informerades om att ett läkarintyg kunde skickas in för att fakturan skulle kunna makuleras, men att något sådant intyg inte inkommit. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01494** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Utebliven återkoppling från vårdcentral vid oro för barns psykiska hälsa En förälder kontaktade en vårdcentral med oro för sin dotters psykiska mående och önskade stöd från första linjens psykiatri. Föräldern ville få besked om vad vårdcentralen kunde erbjuda för hjälp. En tid för telefonåterkoppling bokades, men ingen från vårdcentralen ringde upp. Dagen därpå tog föräldern på nytt kontakt och fick ytterligare en uppringningstid, men inte heller denna gång hörde någon av sig. Föräldern uttrycker oro över att dottern inte får den vård och bedömning hon behöver. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att försök har gjorts att kontakta vårdnadshavare per telefon samma dag som utlovat, samt vid ytterligare tre tillfällen dagen efter, utan att nå fram. Enligt vårdgivarens rutiner görs tre kontaktförsök, därefter behöver patienten själv ta ny kontakt. Vårdgivaren bedömer att det som inträffat kan bero på en olycklig omständighet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01495** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Fördröjd utredning och behandling av litet barn Ett litet barn var sjukt under en månads tid. Familjen sökte vård upprepade gånger vid närakut och vårdcentralen. Trots återkommande symtom gjordes ingen korrekt medicinsk bedömning för att kunna ge tillhörande behandling. Barnets tillstånd försämrades så familjen sökte vård på barnakuten där det togs blodprover och barnet fick dropp. Enligt pappan hade lidandet kunnat undvikas om barnet hade fått korrekt diagnos från början. Nu har barnet fått en antibiotikakur som behandling. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdcentralen beklagade verksamhetschefen att föräldrarna inte hade upplevt vården professionell men uppskattade att frågan hade lyfts för att reda ut behandlingen och uppföljningen av barnets vård. Verksamhetschefen hade genomfört en journalgranskning som visade att det var en virusinfektion som inte behandlas på annat sätt än symtombehandling och rekommendation om att ta ny kontakt vid behov. Även vid nästa besök bedömdes barnet ha hosta till följd av virusinfektion. Hostan behandlades med hostmedicin och familjen rekommenderades på nytt att återkomma vid behov. Vid fortsatta frågor hänvisades föräldrarna ta kontakt med verksamhetschefen. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01497** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Nekad förnyelse av intyg och upplevt otrevligt bemötande En man framförde synpunkter efter ett besök på en vårdcentral i samband med förnyelse av ett medicinskt intyg som krävdes i hans arbete. Patienten uppgav att läkaren bemötte honom otrevligt och att läkaren inte ville förnya intyget trots att patienten ansåg att det inte fanns några medicinska hinder. Patienten upplevde sig även kränkt och diskriminerad då läkaren vid flera tillfällen tog upp hans funktionsnedsättning, som enligt patienten inte påverkar hans arbete. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beskrevs bakgrunden till den bedömning som gjordes. Vårdgivaren uppgav att de utifrån bedömningen inte kände sig trygga med att förnya det aktuella intyget. Vårdgivaren framförde förståelse för att detta kunde upplevas som upprörande och uppgav att ärendet har gåtts igenom internt. Vårdgivaren bedömde att handläggningen varit korrekt och i enlighet med gällande lagstiftning och ansvar, med patientsäkerheten som överordnad utgångspunkt. Patienten har tagit del av svaret och lämnat synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten är fortsatt frågande till bedömningen. Ärendet avslutas

1177 **Primärvård** **V2603-01503** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad provtagning vid hudbesvär, inte lyssnad till En kvinna med hudbesvär upplevde att hon inte fick rätt hjälp eller diagnos från vårdcentralen. Patienten har besökt vårdcentralen många gånger och träffat flera olika läkare, trots att hon har en fast läkare. Hon har önskat provtagning utan resultat. Patienten menar att hon tappat förtroendet för vården och själv har försökt hitta lösningar med olika typer av varianter för läkarkontakter och tester. Hon vill bli lyssnad till och veta vad hennes besvär beror på. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det stämmer att patienten träffat flera läkare för sina hudbesvär. Hon hade även fått remiss till hudspecialist två gånger. Vårdgivaren förklarade att läkare gör en medicinsk bedömning huruvida det ska ske provtagning eller odlingar och att specialistmottagning brukar vara behjälplig med det. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevde sig ha blivit felaktigt bemött och upplevelsen av bristande kommunikation, respekt och korrekt bemötande. Vårdgivaren tackade för återkopplingen så att den kan förbättra sig. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01514** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Utebliven medicingivning och bristande bemötande i hemsjukvården En patient med hemsjukvård skulle få medicin före ett bestämt klockslag på kvällen. Om personalen blev försenad skulle anhöriga informeras. Vid ett tillfälle kom ingen i tid och när anhöriga ringde upplevdes medarbetaren som otrevlig och hänvisade till sin arbetslista innan samtalet avslutades. Den närstående upplever att nya medarbetare inte tagit del av patientens planering, vilket lett till återkommande problem. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade den närståendes upplevelse av brister i trygghet, kontinuitet och bemötande. I svaret framkom att berörd medarbetare inte följt besöksbeskrivningen eller verksamhetens rutiner. Vårdgivaren kommer att följa upp detta med medarbetaren och har förstärkt rutinerna genom att påminna personalen om att följa besöksbeskrivningar, hålla överenskomna besökstider och säkerställa att ny personal får en tydlig introduktion. Ärendet kommer att följas upp internt. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01527** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Upplevelse av felaktig besöksregistrering En man har fått en remiss till en psykologmottagning och haft kontakt med mottagningen vid några tillfällen. Han upplever dock att fler besök har registrerats än de han faktiskt har genomfört. Patienten ställer sig frågande till varför dessa extra besök finns dokumenterade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att felaktiga registreringar hade gjorts. Ett telefonsamtal hade registrerats som videosamtal trots att något sådant besök inte genomförts. Det framkom även att ett längre telefonsamtal registrerats som två besök, vilket var felaktigt. Vårdgivaren uppgav att de felaktiga registreringarna nu har makulerats och att berörd personal har fått förtydligad information om hur registrering ska ske korrekt. Vårdgivaren beklagade det inträffade. Då patienten inte har återkommit efter att svaret översänts avslutas ärendet

1177 **Primärvård** **V2603-01544** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevelse av bristande bemötande och kunskap om ME/CFS i primärvården En kvinna med ME/CFS sökte vård på en vårdcentral men upplevde att hennes tillstånd inte togs på allvar. Hon beskriver att läkaren saknade tillräckliga kunskaper om sjukdomen och att fokus under besöket låg på tidigare vårdkontakter i stället för den aktuella anledningen till besöket. Kvinnan kände sig nedvärderad och nonchalerad under mötet och uppger att hon gick därifrån i sämre skick än när hon kom. Hon efterlyser ett bättre bemötande och ökad kunskap om ME/CFS inom primärvården. Kvinnan önskar möjligheten för primärvården att kunna skriva ut läkemedel off label med uppföljning, för att se om det fungerar för patienten. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten hade varit bokad till ett uppföljande läkarbesök hos en specialist i allmänmedicin på vårdcentralen med anledning av ett försämrat mående. Vid besöket beskrev patienten att hon under det senaste året hade haft nedsatt allmäntillstånd, yrsel, svullnad, viktuppgång, tidig mättnadskänsla, diarréer och andra magbesvär. En plan för fortsatt medicinsk utredning upprättades i samråd med patienten. Patienten framförde även synpunkter på bemötandet vid telefonkontakt med sjuksköterskor på vårdcentralen. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse men uppgav att en genomgång av aktuella vårdkontakter och journalanteckningar inte visade några avvikelser från gällande rutiner eller några brister i handläggningen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01552** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Nekad läkemedelsbehandling efter många år En medelålders man som sedan barndomen lider av kronisk sjukdom har behandlats med ett starkt smärtstillande läkemedel under lång tid. Medicinen har gett god effekt men på grund av riskerna med tillvänjning har patienten själv begränsat användningen. Han har nu nekats fortsatt receptförskrivning av läkaren vid en vårdcentral, enligt patienten på grund av bristande erfarenhet och kompetens. Patienten menar att han förstår vikten av att vara restriktiv i behandling med läkemedlet men att det i hans fall handlar om en välfungerande behandling. Patienten menar att han nu riskerar att drabbas av ett besvärligt tillstånd med sömnbrist vilket påverkar möjligheten att arbeta och kan leda till ekonomiska svårigheter och han förstår inte varför han nekas receptförskrivning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att patientens fråga var berättigad. Vårdgivaren redogjorde för nu gängse rekommendationer vid diagnosen och att den behandling patienten haft tidigare är behäftad med risker. Därmed behöver förskrivande läkare inför varje förskrivning göra en bedömning beträffande indikation, biverkningar och en avvägning mellan nytta och skada. Förskrivning behöver ske av läkare med god erfarenhet av behandling av sjukdomen. Vederbörande läkare hade tagit upp frågan med läkarkollegiet och vårdgivaren hade kommit fram till att en specialist skulle tillfrågas och bedöma lämplighet i fortsatt behandling eller föreslå annan. Vårdgivaren menade att det är lämpligt att en specialist gör en ny värdering av patientens behandling som sattes in för snart tio år sedan. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01570** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdgivaren av- och ombokade tider för patient flera gånger En kvinna fick sina tider hos vårdgivaren ombokade och avbokade hela tiden, vilket gjorde att hon ifrågasatte om hon var värdig nog att söka vård. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och väntat på bekräftelse av vilken text som skulle användas i begäran om yttrande. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01573** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Inte lyssnad till av läkare, hade återfall av cancer En kvinna som tidigare haft bröstcancer sökte för några år sedan till en vårdcentral på grunda av ryggsmärta. Hon bad om att få remiss till en bröstmottagning då hon var orolig att cancern kommit tillbaka. Kvinnan menade att läkaren på vårdcentralen inte lyssnade på henne och sa till henne att smärtan orsakades av artros i ryggen. Enligt kvinnan så uppdagades det ett par år senare av en annan vårdgivare att hon drabbats av återfall av cancer. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det hela. Vårdgivaren uppgav att patientens vårdförlopp kommer att gås igenom och granskning av journalanteckningar kommer att ske, liksom provsvar och medicinska bedömningar för att bedöma om handläggningen kunde ha skett på annat sätt. Vårdgivaren uppgav vidare att när genomgången är klar så kommer de att återkoppla till patienten. Patienten har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01581** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven återkoppling efter remiss till psykologmottagning En man uppgav att han fått en remiss med förtur till en psykologmottagning. Patienten har försökt kontakta mottagningen men upplevt att det varit svårt att få kontakt. Vid ett tillfälle återkopplade mottagningen och uppgav då att någon remiss inte hade mottagits. Enligt den remitterande mottagningen har dock remissen skickats. Patienten uppger att han därefter inte fått någon ytterligare återkoppling och ställer sig frågande till hur ärendet har handlagts. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patienter normalt ska erbjudas tid till behandlare inom två veckor och att väntetiden oftast är kortare än så. Vårdgivaren beskrev att mottagningen under den aktuella perioden genomförde en omfattande omorganisation, vilket påverkade möjligheterna att erbjuda besökstider och telefonkontakt inom rimlig tid. Vårdgivaren beklagade att organisatoriska svårigheter påverkat patienter trots försök att minimera konsekvenserna. Vidare framkom att vårdgivaren avser att gå vidare med övriga delar av patientens synpunkter för att utreda vad som hänt och minska risken för att liknande situationer uppstår igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01601** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Ett barn hänvisades till fel vårdgivaren vilket förlängde barnets lidande Ett barn hade smärta i öronen efter en utlandsresa. Barnet hade fått en läkarbedömning utomlands där det konstaterades att barnet hade öroninflammation i båda öronen, antibiotika ordinerades. Då besvären inte gav med sig sökte barn med förälder till vårdcentralen. Där hänvisade läkaren barnet till en akutmottagning vid ett sjukhus då de skulle vara specialister på öron. Efter att ha sökt akut, fått vänta i kö så fick familjen veta att de inte tar emot barn och inte heller har specialister gällande öron- näs och hals. Familjen fick åka till en barnakutmottagning där det konstaterades att barnet hade en yttre öroninflammation och att behandling kunde ha givits på vårdcentralen. Enligt föräldern fick barnet ha smärta under en hel dag och åka runt till olika vårdgivaren då de fick en felaktig hänvisning av vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att barnets vårdförlopp upplevdes som bristfälligt och att situationen innebar både oro och lidande. De ser allvarligt på den upplevelsen föräldern beskrivit. Vid undersökning av barnet noterades fynd som väckte misstanke om komplikation vilket motiverade vidare medicinsk bedömning på högre vårdnivå. Den medicinska bedömningen att hänvisa var korrekt och syftade till att säkerställa att barnet fick en adekvat och skyndsam specialistbedömning. Men hänvisningen gjordes till en akutmottagning som inte tar emot barn, detta beklagas. Vid bedömning hos rätt vårdgivare justerades behandlingen enligt gällande riktlinjer, vid senare försämring gjordes en ny bedömning av en specialistläkare som åter ändrade medicineringen. Vårdgivaren har förståelse för de olika beskeden och den initialt felaktiga hänvisningen som skapade både frustration och förtroendepåverkan men förtydligar även att medicinska bedömningar ibland behöver omvärderas över tid, särskilt vid infektionstillstånd där symtombilden kan förändras. Vårdgivaren har internt lyft behovet av tydligare rutiner kring hänvisning av barn till rätt akutmottagning samt vikten av att säkerställa korrekt mottagande enhet innan en patient skickas vidare, för att undvika liknande situationer framöver. Återkopplingen bidrar till deras förbättringsarbete. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01625** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Kostnad för läkarintyg En kvinna vände sig till en husläkarmottagning där en läkare skrev ett medicinskt utlåtande som skulle användas i en ansökan om sjukersättning hos Försäkringskassan. Kvinnan uppger att hon inte informerades om att intyget skulle medföra en kostnad. När hon senare fick en kopia av intyget skickades även en faktura på 1 400 kronor. Kvinnan ifrågasätter att hon ska behöva betala för intyget samt anser att vården borde ha informerat om kostnaden innan intyget utfärdades. Åtgärd: I ett inhämtat svar ber vårdcentralens läkare om ursäkt för att patienten felaktigt fick betala för sitt intyg. Läkaren har ringt upp patienten för återbetalning. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01634** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades läkarbedömning En anhörig till en man kontaktade en vårdcentral för att boka tid hos hans husläkare. Den anhörige uppger att sjuksköterskan som besvarade samtalet nekade honom ett läkarbesök, trots att patienten och läkaren tidigare kommit överens om besök vid försämring tidigare. Den anhörige ifrågasätter detta och det bristande bemötande de fick. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att hörselnedsättning med långsamt förlopp utan trauma inte kräver ett akutbesök. Då patienten och ombudet enbart önskade tid sent på dagen var det svårt att uppfylla önskemålen. Det bokades ändå en läkartid nästkommande vardag och remiss skickades till öronspecialist som kallade patienten på besök en månad senare. Sjuksköterskan gjorde en korrekt bedömning och patienten blev erbjuden tid hos husläkaren inom några dagar. Ombudet har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med detta då hon menar att de inte krävt en akut tid utan önskat remiss till specialist. Då ombudet därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01642** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårighet att hitta enkät och använda e-tjänster utan BankID En person kontaktar patientnämnden med synpunkter för sin egen och sin fars räkning. Det ska finnas en enkät via vårdcentralen och 1177 men att någon länk till enkäten inte går att hitta. Fadern saknar mobiltelefon och BankID, vilket gör det svårt att använda digitala tjänster. Anmälaren uttrycker även missnöje med hur olika aktörer har hanterat situationen, bland annat vårdcentralen samt stöd från kommunen och andra myndigheter. Personen upplever att det saknas möjlighet att lämna synpunkter och efterfrågar frågor eller ett formulär där de kan framföra sina erfarenheter och åsikter. Åtgärd: En fullmakt har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2603-01647** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande behandling vid migrän En kvinna med långvarig migrän sökte vård på en vårdcentral för uppföljning av sin behandling. Läkaren ordinerade ett blodtryckssänkande läkemedel, vilket kvinnan ifrågasatte. Hon påbörjade ändå behandlingen men drabbades kort därefter av kraftig migrän med kräkningar och sökte akutvård. På akutmottagningen gjordes en skallröntgenundersökning på grund av misstanke om blödning. Enligt kvinnan ifrågasatte läkaren på akutmottagningen den ordinerade migränbehandlingen och varför ingen grundlig utredning gjorts tidigare. Kvinnan försökte därefter kontakta läkaren på vårdcentralen för att diskutera behandlingen, men lyckades inte få kontakt. Hon kontaktar därför patientnämnden för att få hjälp att få synpunkterna besvarade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att den blodtryckssänkande behandling som sattes in bedömdes som lämplig i det individuella fallet och att läkemedlet sällan ger biverkningar. Vårdgivaren beskriver att det var olyckligt att patienten trots detta fick biverkningar av läkemedlet. Vårdgivaren uppger att synpunkterna tas till vara i det fortsatta kvalitetsarbetet, bland annat när det gäller bedömning av behov av hänvisning till specialiserad vård. När det gäller att patienten inte kontaktades enligt överenskommelse uppger vårdgivaren att läkaren försökte nå patienten vid två tillfällen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01650** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Resultat Resultat	Fördröjd utredning vid misstänkta magsymtom och bristande återkoppling från vårdcentral En man sökte vård på en vårdcentral på grund av magsmärtor i övre delen av buken, kräkningar, trötthet, svart avföring och snabb viktnedgång. En remiss skickades för koloskopi men närstående upplevde att återkoppling och fortsatt utredning dröjde trots att besvären förvärrades. Kontakter togs upprepade gånger med vårdcentralen utan att få tydlig återkoppling och oron för allvarlig sjukdom upplevdes inte tas på allvar. Mannen fick senare ytterligare remisser för undersökningar och råd att söka akut vid försämring. Vid ett akutbesök upplevdes att han inte togs emot utan hänvisades tillbaka till vårdcentralen. Kort därefter försämrades tillståndet kraftigt och vid ny akut kontakt konstaterades två avancerade tumörer i magsäcken med spridning till leverområdet. Tumörerna bedömdes vara inoperabla och mannen avled en tid senare. Närstående framför synpunkter på fördröjd utredning, bristande återkoppling och bemötande i kontakten med vården. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagade patientens bortgång och närståendes upplevelse av att patienten inte fått den vård som önskats eller behövts. Vårdgivaren uppgav att telefontillgängligheten förbättrats och att arbete även gjorts för att stärka samarbetet mellan sjuksköterskor och läkare samt dokumentationen. Vårdgivaren beklagade att information till vårdcentralen inte dokumenterats korrekt och att återuppringning endast skett vid ett tillfälle, vilket inte bedömdes patientsäkert. Vidare framkom att uppgifterna i skrivelsen delvis skiljde sig från journalanteckningarna. Enligt vårdgivaren hade läkaren frågat om viktnedgång samt blod eller svart avföring utan att sådana symtom framkommit då. Vid senare besök förändrades symtombilden och remisser för undersökningar skickades. Vårdgivaren beklagade den långa väntetiden till undersökningarna men uppgav att relevanta uppgifter framgick av remisserna. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen inte håller med om allt som framkommer i vårdgivarens svar. Detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01670** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anhörig upplevde brister i bedömning av vårdcentral gällande nu avliden patient En anhörig till en nu avliden kvinna anser att en vårdcentral har brustit i bedömningen när kvinnan sökte för besvär som en tid senare visades sig var återfall av cancer. Anhörig vill veta om handläggningen från vårdcentralen när kvinnan sökte vård var förenlig med gällande rutiner. Åtgärd: Ombudet har efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01705** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande uppföljning och svårigheter att få kontakt med vårdcentral vid allvarliga symtom En man sökte vård på en vårdcentral på grund av blod i upphostningar, blod i avföringen och blåmärken på kroppen. En utredning genomfördes men han upplevde att symtomen kvarstod och förvärrades. Trots upprepade kontakter fick inte mannen nytt läkarbesök och utlovade telefonsamtal uteblev. Mannen sökte därför vård vid en närakut och fick en remiss tillbaka till vårdcentralen för uppföljning, men enligt mannen fick han ingen kontakt trots att mer än en månad passerat. När han senare uppsökte en akutmottagning på grund av försämrat mående upptäcktes utslag på kroppen och han blev isolerad på sjukhuset. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att efter granskning av journalen rekommenderas att överväga komplettering med remiss till lungmedicin för bedömning och en ny remiss till ortoped inför eventuell operation av axlar. Dessa rekommendationer har framförts till patientens läkare. Vårdgivaren förstår patientens frustration över att inte få hjälp. Vårdgivaren behöver bli bättre på att säkerställa att patienten får all information hen behöver och att patienten vet vart hen ska vända sig med sina olika besvär. Det är inte meningen att patienten ska behöva åka till en akutmottagning för klåda. Vårdgivaren kommer att diskutera hur de bättre kan säkerställa kommunikationen till patienten. Patientens husläkare kommer att skriva remisser enligt rekommendationer. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01709** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevt bristande bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral på grund av smärta i vänster hand som påverkar vardagen samt upplevd muskelförlust i benen och handen. Under telefonsamtalet med en sjuksköterska upplevde hon att symtomen inte togs på allvar. När hon uppgav sin vikt kommenterade sjuksköterskan att det var en bra vikt och att det är bra att bli smalare, trots att kvinnan försökte beskriva upplevd muskelförlust. Kvinnan upplevde även att tonen i samtalet var irriterad. När smärtan i handen togs upp menade sjuksköterskan att besvären kunde bero på att kvinnan bär små barn, trots att hon uppgett att det oftast är partnern som bär barnet. Kvinnan fick en tid först två veckor senare och upplevde att symtomen avfärdades utan att hon fick möjlighet att förklara sin situation ordentligt. Kvinnan som tidigare varit nöjd med vården, är besviken över bemötandet och önskar att händelsen uppmärksammas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att sjuksköterska som patienten talade med i telefonrådgivningen är vidtalad. Hen beklagar verkligen att patienten upplevde samtalet som otrevligt eller irriterat. Avsikten var endast att försöka förstå patientens symtom och bedöma hur besöket skulle bokas. För att göra det ställdes olika frågor för att belysa helheten. Sjuksköterska har alltid i uppgift att ställa olika frågor för att bättre bedöma brådskegraden för patientbesöket. Vårdgivaren hoppas att patienten ska känna sig väl omhändertagen framöver. Vårdgivaren tackar för att patienten kontaktade dem, det hjälper dem att ständigt förbättra bemötande och rutiner. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01729** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få läkartid på vårdcentral trots medicinsk bedömning En kvinna kontaktade sin vårdcentral på morgonen när mottagningen öppnade. Hon blev uppringd av en distriktssköterska som misstänkte streptokockinfektion och bedömde att kvinnan behövde träffa en läkare. Vårdcentralen uppgav dock att det inte fanns några läkartider att erbjuda. Kvinnan hänvisades i stället till att ringa igen klockan åtta nästa morgon för att se om en tid kunde erbjudas då, men hon fick samtidigt besked om att det inte alls var säkert och att väntetiden för ett planerat läkarbesök var tre till fyra veckor. Kvinnan upplever det anmärkningsvärt att hon inte kunde få träffa läkare trots sjuksköterskans bedömning om att behov fanns. Hon uppger också att tillgängligheten till läkare har försämrats sedan en ny vårdgivare tog över verksamheten. Enligt kvinnan har den nya vårdgivaren aktivt marknadsfört sig för att få fler listade patienter, samtidigt som möjligheten att få läkartid upplevs allt mer begränsad. Hon beskriver att en tidigare väl fungerande lättakut har tagits bort. Hon uppger också att patienter som ringer uppmanas att komma till mottagningen inom tio minuter samma morgon, annars erbjuds ingen tid. Kvinnan som varit listad på den aktuella vårdcentralen i 10 års tid påtalar att det är uppenbart för alla att sedan den nya vårdgivaren tog över verksamheten har de satt i system att lista så många som möjligt men i möjligaste mån se till att de listade inte får träffa en läkare. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att den tidigare drop in-mottagningen har upphört efter att det uppstått situationer där patienter med mer akuta behov väntat på plats i stället för att få råd via telefon om att söka akut vård. Det framgår även att mottagningen ofta blev full, vilket ledde till missnöje. Det är nu en ny vårdgivare på vårdcentralen och de uppger att telefontillgänglighet nu säkerställs enligt regionens krav genom bemanning 8-17. Vidare framkommer att vårdgivaren inte aktivt gjort någon reklam för att öka antalet listade patienter, utan att verksamheten i stället haft hög belastning bland annat på grund av sjukfrånvaro och minskad läkartid. Detta har medfört längre väntetider. Vårdgivaren uppger att rekrytering pågår för att förbättra tillgängligheten. Vårdgivaren delar inte uppfattningen att situationen beror på ekonomiska motiv. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01738** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Upplevda brister i bemötande och remisshantering för hyperhidros vid vårdcentral En kvinna hade synpunkter på att hennes vårdbehov vid flera tillfällen ifrågasatts på en vårdcentral. Hon uppgav att hon haft svårt att få remiss till en röntgenundersökning som behövdes inför behandling av ryggbesvär. Hon uppgav även att vårdcentralen hade ifrågasatt att hon bokat tid för en blodtryckskontroll, trots att hon enligt tidigare planering skulle följas upp årligen. Därutöver hade hon nekats remiss till en mottagning i en annan region för behandling av kraftig svettning. Kvinnan önskade att vårdcentralen skulle ta ansvar för hennes vård och de remisser hon ansåg vara nödvändiga. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att patientens årliga blodtryckskontroll numera sköts av en hjärtspecialistmottagning och det var anledningen till att inte kontrollen skulle ske på vårdcentralen. När det gäller remiss till behandling av hyperhidros i en annan region uppgav vårdgivaren att de inte kan remittera till den specifika kliniken, eftersom det inte finns något avtal som möjliggör detta. Vårdgivaren informerade även en annan klinik som istället kan ta emot remisser. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01745** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Diagnos	Brister i bemötande och hantering av journal för gravid En gravid kvinna upplevde brister i bemötande av en barnmorska vid en barnmorskemottagning. Barnmorskan höjde rösten mot kvinnan som hade missat ett bokat möte. Kvinnan bytte barnmorska men upplevde att den första barnmorskan fortsatt lade sig i hennes vård, ställde en diagnos på kvinnan och skrev felaktigheter i hennes journal. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten har upplevt brister i sin vård och ser allvarligt på att patienten inte kände sig professionellt bemött vid besöket. Patienten erbjöds att byta barnmorska men upplevde att den tidigare barnmorskan fortfarande var involverad i patientens vård och att en orosanmälan gjordes trots bytet av personal. Det beklagas att kommunikationen inte fungerade tillfredsställande. Vårdgivaren informerar om att hälso- och sjukvårdspersonal har en lagstadgad skyldighet att göra en orosanmälan till Socialtjänsten om det finns oro för ett ofött barn. En utredning visar att barnmorskan har tagit del av en journalanteckning i samband med patientens besök vid en specialistakutmottagning vid ett akutsjukhus utan att samtycke förelåg. Detta strider mot gällande bestämmelser och utgör därmed en otillåten åtkomst. En avvikelse har registrerats och flera samtal har genomförts med berörd vårdpersonal för att utreda händelsen. En skriftlig varning har tilldelats barnmorskan. Samtliga medarbetare har påmints om vikten av att inte ta del av journaluppgifter utan patientens samtycke. Verksamhetens policy gällande otillåten journalåtkomst har uppdaterats. Vårdgivaren beklagar det inträffade men synpunkterna är viktiga och bidrar till deras pågående arbete med att förbättra kvalitet och patientsäkerhet i verksamheten. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01777** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Smärtsam och misslyckad spiralinsättning och utebliven information En kvinna hade synpunkter på smärtsam spiralinsättning på en barnmorskemottagning. Hon uppgav att barnmorskan gjorde två försök att sätta i spiralen men båda gångerna blev det fel och gjorde mycket ont, och hon hänvisades till slut till att åka till en annan mottagning. Kvinnan uppgav att situationen var väldigt stressande och hon kände sig osäker under besöket, eftersom hon inte fick tydlig information om vad som hände eller varför det inte fungerade. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade kvinnans upplevelse. Vårdgivaren uppgav att händelsen har tagits upp med berörd medarbetare och att synpunkterna kommer att gås igenom på kommande personalmöten för att förebygga liknande situationer. Patienten har även erbjudits möjlighet till uppföljande kontakt med mottagningen. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01788** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura för digitalt vårdbesök där undersökning inte kunde genomföras En kvinna hade ett digitalt möte bokat med en digital vårdcentral. Under besöket informerade läkaren om att tiden var felbokad och att typen av ärende inte kunde hanteras via den digitala tjänsten. Läkaren förklarade att kvinnan behövde boka ett fysiskt läkarbesök. Utan att ha fått en faktura fick hon sedan en betalningspåminnelse för besöket. Kvinnan ifrågasätter att hon ska betala för ett besök där hon inte fick någon vård samt att hon fått en påminnelse utan att ha erhållit originalfakturan. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten inte skulle fått en faktura, då läkaren inte kunde hjälpa till vid det digitala besöket. Det beklagades att detta inte hanterats korrekt, och verksamhetschefen har varit i kontakt med berörda kollegor för att följa upp händelsen. Vårdgivaren kan inte svara på varför patienten inte erhållit fakturan utan endast påminnelsen. Fakturan har makulerats. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01789** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inte informerad om provsvar och ifrågasätter diagnos En man tog ett prov via vårdcentralen och fick vänta sex veckor på svaret som visade att han haft fästingburen sjukdom. Han fick själv be om att få ta provet. Han menar att han sökt vårdcentralen flera gånger för att få veta svaret, även genom dess digitala app, och att sjukdomen kan ge neurologiska följder. Patienten menar också att vårdcentralen har ställt diagnos utan att göra ordentliga utredningar först. Han har haft problem med axlar och nacke och menar att besvären kom akut och att han därför borde remitteras till specialist, exempelvis neurolog. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade det inträffade. Vårdgivaren redogjorde för patientens kontakter och läkarens bedömningar och beklagade fördröjning av svar på borreliaprovet. Vårdgivaren menade att man självklart ska få svar på undersökningar och prover inom skälig tid, så hade inte skett i detta fall och det skulle tas upp med läkaren. Angående besvären med långvariga smärtor hade patienten genomgått utredning med magnetkamera och rekommenderats behandling via sjukgymnast, vilket bedömdes som en rimlig handläggning. Angående att vårdcentralen ställt egna diagnoser utan att göra riktiga utredningar förstod vårdgivaren inte var patienten avsåg, den kunde inte se några diagnoser som var ställda utan relevans. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01815** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Synpunkter på bemötande och läkarintyg i sjukskrivningsärende En kvinna hade synpunkter på sin behandlande läkare vid en vårdcentral. Läkaren hade under en längre tid haft ett oprofessionellt och nedvärderande bemötande samt använt svordomar och uppträtt aggressivt vid besök. Läkarintygen beskrev inte funktionsnedsättning och arbetsförmåga på ett korrekt och tillräckligt konkret sätt, vilket enligt kvinnan påverkade bedömningen av rätten till sjukpenning. Trots att kvinnan bad läkaren korrigera och förtydliga intygen har detta inte skett. Kvinnan hade även kontaktat verksamhetschef men problemet kvarstod. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de ser allvarligt på upplevelser av bristande bemötande och beklagar att patienten känt sig illa bemött vid kontakten med dem. Ett professionellt, respektfullt och empatiskt bemötande är en grundläggande del av deras uppdrag, och när de inte når upp till detta tar de detta på största allvar. Efter att ha tagit del av klagomålet har ärendet diskuterats internt. De berörda vårdkontakterna har följts upp och händelsen har använts som underlag för reflektion kring bemötande, kommunikation och professionellt förhållningssätt. Vårdgivaren kommer att enligt deras interna rutiner göra en formell avvikelse. De kommer även att lyfta frågan i arbetsgruppen för att påminna om vikten av ett respektfullt och lyhört patientmöte, även i situationer som kan upplevas som stressande eller komplexa. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01817** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Nekat recept på sömntabletter ifrågasätts En man kontaktade läkare på sin vårdcentral på grund av återkommande sömnproblem. Han fick inte det läkemedel han önskade utskrivet och ifrågasatte läkarens beslut. Mannen önskade byta läkare eftersom han ansåg att läkaren inte tog tillräcklig hänsyn till hans behov, något han upplevde att hans tidigare läkare hade gjort. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att sömntabletter skrivs ut restriktivt på grund av risken för beroende och minskad effekt över tid. Vårdgivaren uppger att de följer nationella riktlinjer för läkemedelsförskrivning och att den medicinska bedömningen gällande förskrivning av sömntabletter därför inte skulle ändras vid kontakt med en annan läkare. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01818** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalanteckning om annan person En kvinna hade synpunkter på att en läkare på en vårdcentral dokumenterade uppgifter i journalen som rörde en annan person. Enligt kvinnan saknade dessa uppgifter koppling till den egna vården och upplevdes därför som felaktiga och irrelevanta i journalen. Kvinnan vill att journalanteckningen spärras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de tagit del av patientens relevanta kritik och berörd personal har informerats. Vårdgivaren beklagar djupt det obehag och den kränkning som detta kan ha inneburit för patienten. Journalen har spärrats i enlighet med inkommande skrivelse, med undantag för åtkomst till läkemedelslista, viktig medicinsk information samt telefonnummer. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01827** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekad anpassad vårdform trots behov av samordning En man med autismdiagnos uppger att han nekades inskrivning vid en vårdcentral med samordnat medicinskt mottagande (SMO) för vuxna med omfattande och bestående funktionsnedsättningar. Mannen beskriver att den ordinarie vårdens upplägg inte fungerar för honom och att han behöver ökad förutsägbarhet, längre besökstider och en fast vårdkontakt för att känna trygghet och kunna ta till sig vården. Han menar att vården inte har tagit tillräcklig hänsyn till hans individuella förutsättningar och önskar ett mer anpassat stöd. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att verksamheten alltid gör en genomgång av vad som har inträffat när patienter lämnar synpunkter, som en del i arbetet med att förbättra vården. Vårdgivaren uppgav att de har förståelse för patientens frustration över att han upplever att han inte får den hjälp han behöver. Vidare framkom att SMO är ett projekt som enligt nuvarande information pågår året ut och finns på fyra platser i Stockholm. Vårdgivaren uppgav att mottagningen i första hand tar emot patienter från närområdet, särskilt när flera vårdgivare är involverade och samverkan behöver fungera väl. Verksamheten har gjort bedömningen att patienten inte kan erbjudas hjälp via SMO-mottagningen vid den aktuella vårdcentralen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01838** Kommunikation Information	Bristande information om första linjens psykiatri vid kontakt med digital vårdgivare En förälder ringde en digital vårdgivare för råd och stöd kring första linjens psykiatri av barn. Läkaren förklarade oerhört otydligt och att det inte finns något sådant. Han lät mycket okunnig gällande detta. Föräldern förklarade att Första Linjen är en ingång i hälso- och sjukvården för barn med psykisk ohälsa där VC ska kunna ta emot dem och erbjuda stöd utan remiss. Läkaren argumenterade vidare och förklarade att VC inte har psykologer på plats och åter igen finns ingen Första Linjen. Det enda han kunde göra var att boka en tid hos allmänläkare men att det finns ett vakuum mellan VC och BUP vilket leder till att VC endast kommer att skriva en remiss till BUP efter bedömning. Efter lite tvekan så sa han att han kan skicka en länk med en bokad tid hos en allmänläkare på VC, någon länk kom aldrig. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att ärendet bedömdes utifrån den aktuella situationen och att det inte fanns förutsättningar att handlägga det på annat sätt vid tillfället. Det framgår även att en remiss till barn- och ungdomspsykiatrin redan hade skickats via skolläkare. Patienten erbjöds kontakt med läkare på vårdcentralen och ärendet hänvisades dit. Verksamheten har tagit del av synpunkterna genom en avvikelsehantering. De beklagar den upplevelse som beskrivs. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01846** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Utebliven delaktighet och behandling samt felaktig bedömning En man med somatiska besvär har nekats vård och behandling vid en vårdcentral som i stället hänvisat honom till psykiatrin utifrån hans tidigare journalanteckningar. Patienten vill därför få en förklaring till hur denna bedömning kunde göras utan patientkontakt samt att ärendet granskas ur ett patientsäkerhetsperspektiv. Han begär även att få möjlighet till en korrekt medicinsk bedömning av läkare där dennes symtom tas på allvar och utreds på ett professionellt sätt. Patienten känner sig diskriminerad utifrån sin etniska bakgrund. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagas patientens upplevelse av att ha blivit avfärdad och upplevt sig diskriminerad. Ansvarig chef har haft samtal med berörd personal, som uppgett att avsikten inte var att avfärda patienten utan att en bedömning gjordes utifrån tillgänglig information vid kontakt och i journal. Vårdgivaren ser allvarligt på att kommunikationen kan ha upplevts som bristande och kommer att arbeta vidare med bemötandefrågor för att säkerställa ett respektfullt och jämlikt bemötande. Vårdgivaren uppger att kränkande behandling inte accepteras och att rutiner för bemötande kommer att ses över. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01847** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Synpunkter på bemötande, uteblivet intyg och journalanteckning En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av utmattning, feberkänsla samt smärta i huvud och hals. Undersökning gjordes och prover uppgavs vara inom normalvärde. Kvinnan upplevde dock fortsatt tydliga besvär och ansåg sig inte kunna arbeta, men något intyg skrevs inte. Hon upplevde att läkaren inte tog symtomen på allvar och att hon inte blev lyssnad på. Kvinnan blev upprörd under besöket och höjde rösten. När hon senare läste journalanteckningen reagerade hon på att allmäntillståndet beskrivits som opåverkat samt att reaktionen under besöket noterats. Kvinnan menar att detta inte stämmer och önskar att journalanteckningen ändras så att det egna mående framgår och att uppgiften om reaktionen tas bort. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de kan hålla med om att det kan upplevas onödigt med den formuleringen som görs av patientens reaktion, samtidigt bedömer dem det som relevant att det framgår att patienten och läkaren inte var samstämmiga. Rubriken, Allmäntillstånd är en del av avsnittet Status och används för vårdpersonalens objektiva medicinska bedömning. Patientens egen beskrivning av sitt mående dokumenteras under rubriken Aktuellt. Vårdgivaren tackar för synpunkterna och uppger att berörd läkare kommer att informeras samt att en omformulering under rubriken Bedömning kommer att övervägas. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01848** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på vårdcentral, kvinna var drabbad av bröstcancer En äldre kvinna sökte för ett par år sedan till en vårdcentral på grund av en knöl i ena bröstet. Efter att läkare känt på knölen fick hon information att det troligtvis var en fettknöl och ingen ytterligare undersökning behövdes. Kvinnan uppgav att hon nyligen upptäckt att knölen vuxit och sökte vårdcentralen igen som skrev remiss för vidare bedömning och hon fick efter olika undersökningar reda på att hon drabbats av bröstcancer. Hon känner att hon har förlorat allt tilltro till vården då man som patient litar på vårdens kunskap. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det hela och redogjorde för händelsen. De menade vidare att verksamheten har rutiner för att läkare ska rådgöra med mer erfarna kollegor vid osäkerhet samt att knölar i bröst, armhåla eller närliggande områden ska utredas generöst. De uppgav att en intern avvikelse har registrerats enligt gällande rutiner när händelsen blev känd. För att minska risken för liknande händelser har ärendet tagits upp med samtliga medarbetare vid en arbetsplatsträff och verksamheten har påmint om vikten av att utreda enligt gällande rutiner. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01853** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevde kränkande bemötande vid besök på vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral där hon träffade tre personer i personalen: en läkare under allmäntjänstgöring, en sjuksköterska och en läkarstudent. Hon upplevde att personalen skrattade åt henne under besöket och att samtalet fick en ifrågasättande och obehaglig ton. Enligt kvinnan uppgav personalen att de kunde läsa en tidigare ADHD-utredning och detta upplevdes som ett hot. Kvinnan ifrågasatte hur vårdcentralen kunde ha tillgång till en sådan utredning utan samtycke. Personalen ställde frågor om hennes kläder och menade att kläderna var för dyra för henne samt frågade om hon säljer eller använder kokain. Kvinnan upplevde detta som kränkande och oprofessionellt bemötande i samband med vårdbesöket. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av besöket. Vårdgivaren uppger att händelsen togs upp direkt efter besöket och att handledning genomfördes med de berörda studenterna där bemötande och professionellt förhållningssätt diskuterades. Vårdgivaren bedömer att kommentaren om patientens klädsel inte var förenlig med ett professionellt bemötande och beklagar att den uppfattades som olämplig. Dokumentation om patientens klädsel har tagits bort ur journalen. Vårdgivaren uppger vidare att journalen inte har öppnats eller granskats av andra vårdgivare utanför den ansvariga enheten. Ärendet har även lett till att handledningen av studenter kommer att stärkas för att minska risken för liknande händelser. Patienten har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01869** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna ansåg att vårdgivaren skrivit en missvisade bild om hennes sätt att kommunicera En kvinna beskrev anledning till att hon ibland har svårt att uttrycka sig. Vårdgivaren noterade det på ett sätt som patienten ansåg att det generaliserade situationen och speglade inte hur hon faktiskt kommunicerade. Hon bad att det skulle förtydligas i journalen men det avböjdes. Hon ansåg att journalanteckningen gav en missvisande bild och skulle kunna påverka hennes framtida vård. Hon föreslog tydligare rutiner för journalföring. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för synpunkterna och för begäran om rättelse i journalen samt hade tagit del av de förbättringsförslag som framförs, bland annat avseende tydligare rutiner i journalföring för patienter med sällsynta tillstånd och särskilda kommunikationsförutsättningar. De skrev att de efter ett samtal med patienten gjorts vissa förändringar i journalen. Efter det har ytterligare synpunkter inkommit. I svaret beskrev läkaren vilken diagnos som tagits bort från anteckningen, då det saknades relevans för besöket, samt hur en annan text ändrats och hur det nu står istället. De har tagit bort diagnos och det som skrevs om kommunikationssvårigheter. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01893** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Felaktig journalanteckning och bristande bedömning vid ryggsmärta En kvinna som var sjuk i influensa råkade senare ut för en bilolycka och fick dagen efter smärta i ländryggen. Vid kontakt med läkare på vårdcentral för sjukskrivning upplevde kvinnan att journalen innehöll felaktiga uppgifter om när olyckan inträffade, vilket påverkade bedömningen. Kvinnan reagerade även på formuleringar i journalen samt upplevde att läkaren uttryckt att sjukskrivning inte gavs vid ryggbesvär, vilket upplevdes som att den individuella situationen inte togs i beaktande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de pratat med patienten i telefon samt skickat ett svar till henne genom deras klagomålshantering. De är ledsna över att höra att patienten är missnöjd med den vård hen fått. De har gått igenom journalen och diskuterat i avidentifierad form i patientsäkerhetsgrupp och i läkarkollegiet. Vårdgivaren kan inte intyga när eller hur något skett utanför vårdcentralen utan kan bara intyga vad de ser i rummet baserat på beskrivningen av vad som hänt. Patientens upplevelse och lidande dokumenteras inte alltid i journalen men det är beklagligt om patienten inte känt sig tagen på allvar eller lyssnad på under besöket. Som en del i deras patientsäkerhetsarbete har de under utredningens gång haft läkarmöte där de samtalat kring konsultation och dokumentation för att ta lärdom och förbättra deras arbete. De kan inte se att den medicinska bedömningen som gjordes vid detta besök skulle påverkas av missuppfattning kring tidsförloppet. En arbetsförmågebedömning görs av vad som kan bedömas i rummet. Varje läkare är ansvarig för sin egen bedömning och intygande och det kan skilja sig mellan läkare hur bedömningar görs utan att de för den sakens skull behöver vara felaktiga. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01897** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig journaluppgift och bristande tillgänglighet samt bemötande En man utreddes på en vårdcentral och fick vid ett läkarbesök muntlig information om undersökningsresultatet och den diagnos som hade konstaterats. Senare uppmärksammade annan vårdpersonal att en felaktig diagnos hade dokumenterats i patientjournalen. Mannen kontaktade vårdcentralen för att få journaluppgiften rättad och gå igenom sina undersökningsresultat. Efter upprepade försök fick han en telefontid, men vården kontaktade honom inte enligt överenskommelse. Mannen beskrev även tidigare kontakter med vårdcentralen där han hade upplevt kommunikationen som besvärlig och ifrågasättande samt bemötandet som bristande i empati. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som skrev att de hade förståelse för patientens synpunkter på möjligheten att få kontakt med läkaren. Patienten hade vid ett återbesök fått information om undersökningen och diagnosen. Enligt vårdgivaren gav genomgången av journalen och undersökningsresultaten inte stöd för den diagnos som patienten uppfattade hade dokumenterats felaktigt. Ärendet hade diskuterats med berörd personal med fokus på patientens upplevelse av information och kontaktvägar. Vårdgivaren uppgav att verksamheten kontinuerligt arbetade med att förbättra kommunikationen mellan patienter och vårdpersonal. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2603-01905** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Undersökning/bedömning	Undersökning utan samtycke upplevdes som övergrepp En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av besvär som tydde på urinvägsinfektion. Vid besöket ställde läkaren frågor och kontrollerade temperatur och puls. Under besöket tryckte den manliga läkaren sin hand strax ovanför kvinnans underliv för att undersöka henne, utan att först informera om undersökningen eller inhämta samtycke. Kvinnan reagerade starkt och avböjde fortsatt undersökning. Enligt kvinnan ifrågasatte läkaren hennes reaktion och uttryckte att undersökningen borde vara acceptabel eftersom hon hade kläderna på sig. Kvinnan upplevde händelsen som ett övergrepp och att hennes integritet och kropp kränktes. Hon betonade att en läkare alltid måste förklara vad som ska göras och inhämta samtycke före en fysisk undersökning. Kvinnan förde fram sitt klagomål till verksamheten men uppger att hon inte fått något svar. Hon önskar att patientnämnden hjälper till att inhämta svar från vårdcentralen gällande det inträffade. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades det inträffade. Vårdgivaren bekräftade att undersökningar ska göras med patientens samtycke och att patienten ska få information om undersökningen och dess syfte innan den påbörjas. Patienten ska alltid ges möjlighet att avstå från en undersökning och ett sådant beslut ska bemötas med respekt. Vårdgivaren uppgav att det inträffade ska tas upp i arbetsgruppen och särskilt med berörd läkare. Patienten har tagit del av svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2603-01908** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Otrevligt bemötande vid digitalt läkarbesök En kvinna kontaktade en digital vårdcentral för ett läkarbesök. Under besöket upplevde hon att läkaren höjde rösten vid flera tillfällen och ifrågasatte henne utan att hon förstod varför. Efter besöket tog hon del av journalanteckningen och menar att uppgifter om hennes medicinering inte stämmer. Kvinnan upplevde bemötandet som bristfälligt. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framgår att det bemötande som patienten beskriver inte accepteras, då det inte överensstämmer med verksamhetens riktlinjer. Vårdgivaren uppger att ett samtal har hållits med berörd läkare i syfte att få dennes bild av händelsen och för att säkerställa att liknande situationer uppstår igen. Läkarens syn på det inträffade redovisas inte i svaret. Vidare informerar vårdgivaren om att samtliga läkare kommer att genomgå utbildning i bemötande för att stärka kvaliteten och patientsäkerheten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01909** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Administrativ hantering Brister i hantering	Kontakt med anhörig utan samtycke vid vårdcentral En kvinna framförde synpunkter på att personal vid en vårdcentral där hon var listad hade kontaktat en släkting angående ett påstått uteblivet besök. Hon upplevde detta som ett brott mot hennes integritet och sekretess, eftersom hon inte hade lämnat samtycke till att uppgifter om hennes vårdkontakt eller medicinska situation skulle diskuteras med någon annan. Enligt patienten hade personalen under samtalet också uttryckt sig nedlåtande om henne och frågat släktingen om hon hade en diagnos. Hon uppgav vidare att hon inte hade fått någon kallelse, något meddelande eller annan information om att hon hade en bokad tid den aktuella dagen och ansåg därför att hanteringen var mycket olämplig. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att läkaren försökte nå patienten för att informera om ett remissvar och behovet av att snarast lämna prov för att rätt behandling skulle kunna sättas in. När patienten inte kunde nås kontaktades en anhörig vars telefonnummer fanns registrerat. Vårdgivaren beklagar att kontakt togs med anhörig utan att ett tydligt dokumenterat samtycke från patienten hade säkerställts. Vårdgivaren bedömer också att de frågor som ställdes till den anhöriga inte var lämpliga. Verksamheten har vidtagit åtgärder för att säkerställa att rutiner för sekretess och kontakt med anhöriga följs samt för att minska risken för att liknande händelser inträffar igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01927** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades remiss till rehabilitering, hänvisades till att själv ta kontakt En patient kontaktade en vårdcentral på grund av smärta i nacke och arm sedan en tid. Hen önskade få en remiss till fysioterapeut. I samtal med läkaren så nekades patienten detta och rekommenderades att själv kontakta en rehabiliteringsmottagning. Patienten menade att läkaren inte skrev remissen då det framkom att patienten hade en privat försäkring. För att kunna använda sig av denna behövdes dock en remiss. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patienter med besvär från rörelseapparaten ofta i första hand hänvisas till fysioterapeut, eftersom fysioterapeuter kan göra bedömningar och initiera rehabilitering som för många patienter är den rekommenderade första åtgärden. Berörd läkare uppgav att patientens besvär bedömdes vara av sådan karaktär att hänvisning till fysioterapeut var lämplig och att väntetiden till rehabilitering inte förändrade den bedömningen. Vårdgivaren beklagade om informationen kring orsaken till hänvisningen inte varit tillräckligt tydlig, men bedömde att hänvisningen i sig inte varit felaktig. Det framkom även att vården inte kan ta hänsyn till krav på remiss från privata vårdförsäkringar vid medicinska bedömningar och prioriteringar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01934** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Nonchalans kring cancerdiagnos i primärvården En man sökte vård på en vårdcentral på grund av ryggsmärtor och andfåddhet vid lätt ansträngning. Läkaren ordinerade smärtlindring i hög dos och hänvisade till fysioterapi, utan att ta några blodprover eller remittera till vidare undersökning. Vid besök hos fysioterapeut bedömdes mannen vara alltför smärtpåverkad för att kunna undersökas och han hänvisades tillbaka till läkaren. Mannen fick själv driva på för att få en röntgenundersökning genomförd. Undersökningen visade långt gången cancer. Vid en uppföljande röntgen informerades mannen samma dag, en fredag, om diagnosen och fick besked om att han överlämnas till cancervården som skulle kontakta honom. Mannen upplevde att han lämnades vind för våg på ett nonchalant vis. Under den kommande tiden försämrades hans tillstånd kraftigt och han blev avsevärt kortare till följd av kotkompressioner. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av vårdförloppet. Vårdgivaren uppgav att en tidigare frisk person som söker för ryggbesvär i regel remitteras till fysioterapi och att det normalt inte finns behov av bilddiagnostik eller provtagning vid det första besöket. När fysioterapeuten bedömde att ytterligare utredning behövdes remitterades patienten för datortomografi. Den radiologiska kliniken genomförde därefter ytterligare en undersökning innan den slutliga diagnosen fastställdes. Vårdgivaren bedömde att tiden från det första vårdbesöket till diagnos sannolikt inte hade påverkat sjukdomsförloppet negativt och att en remiss för magnetkameraundersökning som patienten önskade sannolikt hade medfört en längre väntetid. Vårdgivaren uppgav att rutinen är att svåra besked lämnas vid ett fysiskt möte tillsammans med en närstående, men att patienten informerades per telefon för att inte behöva vänta över helgen. Vårdgivaren bedömde att ett uppföljande fysiskt besök borde ha erbjudits och att ansvarig läkare hade fått återkoppling om detta. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2603-01938** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i samordning kring äldre multisjuk patient Anhöriga hade synpunkter på brister i samordning, planering och uppföljning gällande vård av äldre patient. Patienten fick läkemedel förskrivna av ASIH men anhöriga uppgav att behandlingen hade skadliga biverkningar. Patienten bollades under lång tid mellan olika vårdgivare och vårdnivåer. Patienten hade varit på geriatrisk enhet, akutsjukhus, och specialistsjukhus. Patienten hade i perioder varit i livshotande tillstånd. Anhöriga ifrågasatte biståndshandläggares bedömningar och handläggning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01949** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande undersökning och behandling av smärtsamt hudutslag En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av smärtsamma hudutslag på handlederna. Läkaren frågade vad hon själv trodde att utslagen berodde på, något som hon inte kunde svara på. Kvinnan upplevde att läkaren inte ville undersöka henne eller utreda orsaken till utslagen, utan endast rekommenderade en receptfri salva. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att en bedömning utifrån patientens symtom och sjukdomshistoria gjorts och att läkaren uppfattat att patienten varit nöjd med besöket. Vårdgivaren erbjuder patienten att komma för en ny medicinsk bedömning hos en annan läkare om hon önskar. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01952** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristfällig beställning av hjälpmedel och utebliven information En kvinna som lade en beställning av hjälpmedel till sitt vuxna barn hos en vårdcentral uppmärksammade efter några dagar att det inte fanns någon beställning alls. Vårdcentralen hade konstaterat att det inte fanns någon gammal förskrivning av produkten utan att kontakta kvinnan och meddela detta. Nu står barnet utan sitt hjälpmedel och kvinnan undrar hur hon ska lösa detta. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att det uppstod en fördröjning då beställningen inte uppmärksammades i tid. När handläggningen senare påbörjades uppstod ytterligare dröjsmål eftersom ett felaktigt artikelnummer var kopplat till ordinationen och behövde rättas innan beställningen kunde genomföras. Vårdgivaren har beklagat det inträffade och uttryckt förståelse för familjens oro. Händelsen har tagits upp internt och berörd personal har påmints om vikten av att bevaka inkommande meddelanden kontinuerligt, hantera beställningar skyndsamt samt att ta direktkontakt med beställaren vid oklarheter. Vårdgivaren uppger även att rutiner ses över för att minska risken för liknande händelser. Ombudet har informerats om att ta kontakt med vårdgivaren vid ytterligare frågor. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01963** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig bedömning och journalföring samt dåligt bemötande En man i kontakt med en vårdcentral fick rådet att köpa ett läkemedel för sitt besvär och använda det under mer än en vecka. Han uppmärksammade senare på bipacksedel att läkemedlet skulle användas kortare tid än vad han fick råd från vårdcentralen. Denna felaktiga information står dock inte i hans journal och vårdcentralen inte gav ett gått bemötande när han ifrågasatte detta. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patienten fått information om att använda läkemedlet före det bokade besöket i enlighet med verksamhetens rutin om förbehandling under 7–10 dagar. Vårdgivaren uppgav samtidigt att kommunikationen kring varför förbehandlingen behövs hade kunnat vara tydligare och beklagade att patientens oro inte bemöttes tillräckligt. Vårdgivaren noterade även att ett telefonsamtal med patienten saknas i journalen och framhöll att alla patientkontakter ska dokumenteras. Patienten välkomnas att höra av sig till mottagningen vid fortsatta frågor. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01965** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Anhöirig vill ha svar gällande given vård av man som oväntat avled i akut hjärtsjukdom Anhörig till en man som avlidit av akut hjärtsjukdom ville ha förtydligande gällande patientens vård och vilka bedömningar som läkare gjorde innan det oväntade dödsfallet. Anhörig ville vet om något kunde ha förhindrat eller minskat risken för dödsfallet. en Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten varit på årskontroll drygt en månad före sin bortgång. Blodtrycket var då något förhöjt på vårdcentralen men normalt vid mätningar i hemmet. Patienten hade sedan tidigare avstått läkemedelsbehandling mot förhöjt blodtryck och förhöjda blodfetter samt önskat behandla dessa med livsstilsförändringar. Inför det sista besöket hade patienten inte tagit ordinerade prover och ville invänta nästa årskontroll. Enligt vårdgivaren var vårdcentralen rätt vårdnivå för uppföljning av patientens tillstånd. Patienten hade informerats om risker och behandlingsmöjligheter men valt att avstå läkemedelsbehandling. Vårdgivaren bedömde att vården följt gällande riktlinjer och rekommendationer och därför inte genomfört någon händelseanalys. I svaret framhölls även att nära anhöriga bör kontrollera sina blodfetter eftersom förhöjda värden ofta är ärftliga. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01988** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	En man blev inte undersökt som önskat och upplevde dåligt bemötande vid läkarbesök En man blev inte undersökt som önskat och upplevde dåligt bemötande av en av läkaren i primärvården. Mannen hade värk som påverkade hans arbete att köra taxi. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade den oro och frustration som patienten känt i kontakten med dem. De beskrev att patienten tagit kontakt med dem för att väntetiden till läkare upplevdes för lång vid den tidigare vårdcentral han var inskriven vid. Det första råden från vårdgivaren var att patienten skulle prova smärtstillande och kontakt med fysioterapi, vilket avböjdes. Efter en andra kontakt gjordes en klinisk undersökning. Samma bedömning kvarstod som tidigare och sjukskrivning var inte aktuellt. De beskrev att de arbetar i enlighet med regionens riktlinjer och baserar de medicinska bedömningarna på evidens och gällande regelverk, inklusive kriterier för sjukskrivning. De hade förståelse för att det kunde upplevas frustrerande när önskemål om specifika åtgärder, såsom röntgen eller sjukskrivning, inte kan tillmötesgås. De bedömde att handläggningen har varit medicinskt korrekt. Samtidigt hade de förståelse för att situationen kan ha upplevts som besvärlig för patienten, vilket de beklagade. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02009** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad recept på läkemedel efter många års behandling och nekad remiss till smärtmottagning En man med långvarig ryggsmärta och sömnsvårigheter uppger att han under mer än tjugo år haft insomningstabletter förskrivna. Han nekas nu fortsatt förskrivning av dessa från sin läkare på vårdcentralen. Han lever med ständig smärta från ryggen på grund av skadade diskar och han ville ha en remiss till en smärtmottagning, något som han uppger även det nekats av läkare. Mannen har gått i fysioterapi, men upplever att detta inte hjälpte mot smärtan. Han uppger att läkare i allmänhet har varit okunniga och nonchalanta i sitt bemötande av honom som patient. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02010** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Uteblivet sjukintyg vid psykisk ohälsa En man drabbades av en svår depression och kunde under en period inte arbeta. Trots kontakt med vårdcentral, behandling med läkemedel och terapi utfärdades inget sjukintyg. Läkaren informerade om mycket höga krav för intyg. I efterhand kunde inte ett retroaktivt intyg utfärdas då ordinarie läkare var frånvarande och verksamhetschefen bedömde att sådan retroaktiv bedömning inte kunde göras. Försäkringskassan uppgav att retroaktiva intyg är vanliga och givit uppskov. Mannen upplever situationen som mycket svår och vill få frågan prövad. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att depression i vissa fall kan motivera sjukskrivning, men att bedömningen normalt görs under pågående sjukdom. Enligt vårdgivaren framgick inget behov av sjukskrivning i den ordinarie läkarens journalanteckningar. Då den ordinarie läkaren inte varit tillgänglig gjordes bedömningen av en vikarierande läkare i samråd med kollega. Vårdgivaren bedömde att ett retroaktivt sjukintyg inte var motiverat utifrån tillgänglig information. Samma bedömning gjordes vid patientens efterföljande kontakt med verksamhetschefen. Patienten är inte nöjd med vårdgivarens bedömning men har fått möjlighet att framföra sina synpunkter. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02012** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Ombud uppger brister i vård och utredning av multisjuk kvinna Ombud uppger att hennes mamma inte fick den vård hon borde ha fått från sin vårdcentral. Patienten hade flera sjukdomar som samverkade. Hon fick endast smärtlindring inte ordentlig utredning. Ombudet ansåg att patienten borde ha remitterats till specialistläkare. Patienten har fått besked om att det är många månaders väntetid till läkare vilket ombudet menar är en allvarlig brist som riskerar patientens hälsa. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse. Det framkom att patienten hade fått diagnosen artros i höftled. Vårdgivaren uppgav att artros i höftled inte handläggs inom reumatologisk vård utan i primärvården, där behandlingen i första hand består av smärtlindring och kontakt med fysioterapeut. Vid kvarstående och uttalade besvär kan remiss skickas till ortoped för bedömning av eventuell operation. Vidare framkom att magnetkameraundersökning av ländryggen inte visade något tillstånd som handläggs inom reumatologisk vård. Rekommenderad behandling uppgavs vara smärtlindring, fysioterapi och vid behov remiss till ortoped. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2603-02020** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Symtom från hjärtat tolkades felaktigt som magbesvär därför att patienten var ung En man sökte flera gånger läkare på vårdcentral på grund av bröstsmärtor och andningsbesvär. Enligt patienten var läkaren stressad och gjorde inte ordentliga undersökningar. Symtomen bedömdes komma från magen. En tid senare fick patienten en hjärtinfarkt. Han menar att risken hade kunnat upptäckas tidigare men att läkare på vårdcentral sagt att man inte misstänker hjärtproblem på en så ung patient. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten drabbats av en allvarlig hjärtsjukdom och vårdgivaren uttryckte förståelse för att detta väckt många frågor. Vårdgivaren uppgav att en genomgång av journalen och en samlad bedömning av vårdförloppet inte visade på några brister i de bedömningar eller åtgärder som gjorts. Vårdgivaren framhöll att det är viktigt att patienten känner sig lyssnad på och får svar på sina frågor. Patienten erbjöds fortsatt kontakt vid behov av ytterligare information eller förtydliganden kring vården. Vårdgivaren uppgav även att verksamheten finns tillgänglig för att besvara patientens funderingar. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02023** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Missvisande journalanteckning vid suturtagning En man hade ett besök på en vårdcentral för suturtagning. Han upplevde att journalanteckningen var felaktig då det angavs att han avbröt besöket på grund av hög smärtkänslighet. Enligt mannen berodde avbrottet på att sjuksköterskan upprepade gånger misslyckades med att ta bort stygnen, vilket orsakade kraftig smärta och irritation. Han upplevde bemötandet som oprofessionellt och avbröt när smärtan blev outhärdlig. Han ombads vänta på en kollega men fick ingen återkoppling och sökte i stället vård på en annan mottagning där suturtagningen fungerade väl. Mannen önskar att journalen korrigeras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse av besöket hos dem. Distriktssköterskan som patientens träffade arbetade på vårdcentralen på ett konsultuppdrag under en mycket begränsad period på grund av ordinarie medarbetares frånvaro och hen kan nu varken få ge sin bild av ärendet eller göra korrigeringar i journalanteckningen som är signerad. De har därför noterat i journalen att patienten anser att journalanteckningen inte stämmer överens med hens upplevelse av besöket. Vårdgivaren beklagar att upplevelsen inte blev bra och meddelar att distriktsköterskan inte kommer få fler uppdrag hos vårdgivaren. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02050** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Bristande utredning, missad diagnos En kvinna sökte vid två tillfällen hjälp vid vårdcentralen på grund av långvarig feber, utan förkylningssymptom. Efter provtagning informerade husläkaren om att det inte fanns något mer att göra, att det troligtvis rörde sig om upprepade förkylningar. När patienten bytte vårdcentral visade det sig vilken sjukdom patienten led av; borrelia Hon menar att hon gått flera månader med sitt tillstånd utan behandling och att risken nu är högre att det tar lång tid att bli återställd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att kontakten med vårdcentralen inte utfallit på det sätt patienten förväntat sig och som var tacksam för hennes synpunkter. Efter genomgång av journalen och diskussion med de läkare som patienten träffat hade framkommit att hon initialt sökt för misstänkt post covid. Prover visade inte något avvikande vad gäller detta och hade skett ytterligare en gång eftersom symptomen inte gick tillbaka. Handläggningen hade följt gängse rutiner men vårdgivaren beklagade att patienten inte blev kontrollerad vad gäller borrelia. Ärendet hade gåtts igenom på läkarmöte för förbättring och uppmärksamhet. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02051** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister vid undersökning av hudförändring En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av en fläck i pannan som hon upplevde hade förändrats. Läkaren bedömde hudförändringen som ett seborroiskt eksem och skrev ut en salva, vilket gjorde att kvinnan kände sig lugnad och inte sökte vidare vård. Cirka ett och ett halvt år senare bytte hon husläkare och tog då upp att fläcken kliade och flagnade, varpå läkaren skickade en remiss till en specialist, som i sin tur tog ett prov från hudförändringen för analys. Kvinnan önskar svar på sina synpunkter från vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att en journalgenomgång visade att den kliniska bedömningen och behandlingen varit förenliga med den diagnos som senare fastställdes genom biopsi. Vårdgivaren uppger att den medicinska handläggningen varit korrekt. Patienten har tagit del av svaret och har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2603-02052** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnostisering av led- och meniskskada En man utsattes för ett kraftigt våld mot knät och sökte vård på en mottagning i primärvården. En röntgenundersökning genomfördes där ingen skelett- eller ledbandsskada kunde påvisas och patienten hänvisades vidare till fysioterapeut. På grund av kvarstående symtom gjorde fysioterapeuten en ultraljudsundersökning som visade att ett ledband delvis var av. Först efter att patienten återkopplat detta till läkaren skrevs en remiss för magnetkameraundersökning, där även en krosskada på menisken konstaterades. Patienten ställer sig frågande till varför en magnetkameraundersökning inte gjordes direkt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att knät undersöktes av läkare och att det då inte fanns misstanke om fraktur. Vårdgivaren beskrev att bedömning av ledband kan vara svår i det akuta skedet och att handläggningen följde gällande riktlinjer för akut traumatisk knäskada, där uppföljning hos fysioterapeut rekommenderas och där fortsatt bedömning, inklusive eventuell remiss till ortoped, sker vid kvarstående besvär. I patientens fall tog det dock tyvärr alldeles för lång tid innan han fick träffa fysioterapeut, vilket de beklagade, då detta sannolikt bidrog till fördröjning i hans fortsatta vård. Med anledning av patientens synpunkter kommer verksamheten att ta upp ärendet på läkarmöte för att förbättra informationen till patienter om förväntat förlopp och när ny kontakt bör tas. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02089** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekade byte av läkare trots bristande förtroende och risk för utebliven sjukpenning En kvinna saknade förtroende för sin läkare på en vårdcentral efter vad som upplevdes som flera felaktiga bedömningar samt ett bristande intresse för kvinnans långvariga sjukskrivning och hälsa. Kvinnan begärde därför att få byta läkare, men verksamhetschefen medgav inte detta. Kvinnan upplevde att situationen påverkade möjligheten att få fortsatt sjukskrivning och hon riskerade därmed att bli utan sjukpenning. Hon önskar hjälp med att få byta läkare och att situationen uppmärksammas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade sedan tidigare besvär med ohälsa och långvarig sjukskrivning samt flerårig ledvärk. Patienten upplevde att husläkaren hade visat ointresse för hälsotillståndet och sjukskrivningen och var missnöjd med den medicinska bedömningen och bemötandet. Under det senaste året hade patienten haft flera läkarkontakter och varit sjukskriven på halvtid. Vårdgivaren uppgav att sjukskrivningen hade förlängts eftersom någon förbättring inte hade noterats och att ett mer omfattande medicinskt underlag hade skickats till Försäkringskassan. När patienten uttryckte oro för reumatisk sjukdom hade tidigare undersökningar inte visat tecken på sådan sjukdom, men läkaren hade efter patientens önskemål skickat remiss till specialist samt rekommenderat rehabilitering och ordinerat antiinflammatoriskt läkemedel. Vårdgivaren bedömde att det inte hade funnits några brister ur patientsäkerhetsperspektiv och att sjukintygen och de medicinska bedömningarna hade varit korrekta. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av bemötandet och framhöll vikten av ett respektfullt bemötande mellan patient och vårdperson. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen inte tycker att det svar som ges stämmer och hen önskar en förnyad läkarbedömning. Vårdgivaren beskrev vidare att patienten hade fått stöd med inriktning på återgång i arbete men upplevde bristande tillit till den behandlande läkaren och begärde en ny medicinsk bedömning. Vårdgivaren bedömde att handläggningen i första hand skulle fortsätta hos den befintliga behandlaren och uppgav att ärendet skulle tas upp för kollegial genomgång för att säkerställa den medicinska kvaliteten. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av brister i bemötandet och skulle skapa bättre förutsättningar för fortsatt dialog, bland annat genom att avsätta tillräckligt med tid vid kommande besök. Då patienten efter att det kompletterande svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02091** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande ansvar för läkemedelshantering vid förändrade rutiner En förälder till ett barn med intellektuell funktionsnedsättning och neuropsykiatriska diagnoser framför synpunkter på förändrade rutiner kring hantering av barnets mediciner. Barnet har korttidsvistelse för att ge föräldern avlastning. Tidigare har vårdcentralen och korttidsboendet hanterat uthämtning av medicin via fullmakt, men efter att ett närliggande apotek har stängt förväntas föräldern själv hämta ut mediciner efter sms-avisering från vårdcentralen. Föräldern, som själv har funktionsnedsättningar, upplever att förändringen innebär en ökad risk för att mediciner inte hämtas ut i tid och ifrågasätter om vårdgivaren tar tillräckligt ansvar för en säker läkemedelshantering. Föräldern anser att rutinen inte tar hänsyn till individuella förutsättningar och kan äventyra patientsäkerheten. Åtgärd: Ombudet har informerat om att situationen har löst sig och inget yttrande inhämtas därmed från vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02093** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter gällande bokning och fakturering En man kontaktade en vårdcentral på grund av biverkningar från ett ordinerat läkemedel och bad att bli kontaktad av en läkare angående detta. Han fick en akut telefontid med läkaren men blev aldrig uppringd. Därefter försökte han boka ett videomöte med läkare, men fick ingen bekräftelse och tiden fanns inte heller med i vårdcentralens digitala bokningstjänst. Han uppger att när han senare ville avboka tiden fanns det inte något sätt att göra det på. Han fick en faktura för uteblivet besök och anser att den bör makuleras eftersom det inte gick att avboka tiden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att besöket inte avbokades i tid och att det därför fakturerades. Vårdgivaren beskriver att ett bokat besök ska avbokas senast 24 timmar före besöket och att avbokning kan göras via telefon eller chatt på 1177. Vidare beskrivs att det inte finns något krav på att en bokningsbekräftelse ska skickas ut när en tid bokas. Vårdgivaren har inte svarat på patientens fråga om varför patienten inte blev uppringd av läkare vid den bokade akuta telefontiden. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02128** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg	Utebliven återkoppling och behov av intyg för egenvård En ungdom i behov av ett egenvårdsintyg för att själv kunna hantera sina mediciner kontaktade sin vårdcentral för att tala med en sjuksköterska. Sjuksköterskan uppgav att vårdnadshavaren skulle bli kontaktad för vidare hantering, men någon återkoppling skedde inte. Vårdnadshavaren tog då själv kontakt med vårdcentralen och bokades till ett läkarbesök. Vid besöket kände läkaren inte till vad ett egenvårdsintyg var och kunde därför inte utfärda intyget. Efter att vårdnadshavaren påtalat detta i receptionen utfärdade i stället en sjuksköterska intyget. Vårdnadshavaren upplever att processen var onödigt omständlig och att ärendet hade kunnat hanteras smidigare om utlovad återkoppling skett via telefon. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att handläggningen av ärendet brustit. Processen kring intyget blev onödigt komplicerad och otydlig. Det framkommer att kommunikationen inom verksamheten inte fungerat som den ska samt att det funnits brister i kunskap hos personal. Patienten bokades till läkare i stället för till sjuksköterska och läkaren hade inte korrekt information om besöksorsaken. Vårdgivaren uppger att berörd personal har fått information och att rutiner har förtydligats och gåtts igenom i verksamheten. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02132** Kommunikation Information	Felaktig information En kvinna bad en psykolog på sin vårdcentral om att remitteras för samtalsterapi till en specifik psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Psykologen nekade detta med motiveringen att mottagningen som kvinnan vill bli remitterad till är privat. Kvinnan menar att informationen från psykologen utifrån valfrihetsprincipen i Region Stockholm är felaktig. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att ett missförstånd uppstod kring vilken mottagning patienten önskade bli remitterad till. Vårdgivaren har därefter träffat patienten för bedömningssamtal som utgått från patientens svårigheter och önskemål. Bedömningssamtalen kan, i samråd med patienten, leda till remiss till en specialistpsykiatrisk mottagning som bedöms lämplig. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02153** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Utebliven återkoppling och läkemedelsgenomgång En man kontaktade sin vårdcentral genom chatt och fick besked om att hans fråga skulle tas vidare till läkare och att han skulle få återkoppling nästkommande vecka. Någon sådan skedde dock inte och efter att patienten själv tagit kontakt igen många veckor senare lämnades en återkoppling som uppgavs vara av läkare. Beskedet var att patientens besvär kunde vara relaterat till ett eller flera läkemedel som han behandlas med, trots det meddelade vårdcentralen därefter uttryckligen att de inte avsåg att göra någon medicinsk genomgång eller värdering av hans läkemedel, att de inte kunde erbjuda behandling för besvären och att patienten inte kunde hänvisas vidare för annat än generell symptomlindring. Patienten vill därför framföra sina synpunkter på att utlovad återkoppling uteblev, att medicinsk uppföljning inte erbjudits och att någon tydlig vidare hänvisning till vården inte givits. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det var tråkigt att höra att patienten inte kände sig tagen på allvar. Vårdgivaren uppfattade att patienten hade fått svar på sin fråga. Han hade fått besked om att hans läkemedel kunde bidra till muntorrhet men att vårdgivaren i övrigt bedömde att vidare utredning och behandling av besvären inte kunde erbjudas av denna. Vårdgivaren menade att det lät som en bra idé att diskutera läkemedelsbehandlingen utifrån ett biverknings/ nyttoperspektiv. Vårdgivaren beklagade att patienten hade upplevt hanteringen av hans besvär så problematisk och hoppades att den bättre kan motsvara hans förväntningar i framtiden. Vårdgivaren menade också att den trodde att den kan hjälpa honom mycket bättre om han kontaktar denne direkt med sina frågor. Patienten har efter att ha tagit del av svaren framfört synpunkter på dessa vilka delges vårdgivaren för kännedom. Patienten menar bland annat att vårdgivarens svar inte bemöter kärnan i hans ärende, att återkoppling inte skedde och att direkt kontakt med vårdgivaren gjordes av honom i början, utan att det ledde till korrekt återkoppling eller ett tydligt ansvarstagande i ärendet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02160** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Oro vid ny läkarkontakt Ombudet uttryckte stark oro över närstående då patientens läkare vid vårdcentralen avslutat sin anställning vid vårdcentralen. Den tidigare läkaren hade fortlöpande kontakt med patienten. Patienten led av neurologisk skada. Specialistläkare vid akutsjukhus hade utlovat patienten kontakt med psykolog, sjukintyg och arbetsträning. När patienten erhöll ny läkarkontakt vid vårdcentralen uppstod brister i omhändertagandet, brister i det medicinska omhändertagandet, brister i utlåtande till försäkringskassan om sjukdomen och patientens arbetsförmåga. De nya läkarna vid vårdcentralen hade inte läst patientens journal i tillräcklig utsträckning och därmed inte tagit del av remiss från specialistläkare. Patienten kom att lida svårt på grund av dessa brister. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd verksamhetschef upprättat kontakt med ombudet och i samtal med ombudet redogjort för och förklarat omhändertagandet av patienten. Ombudet tog del av yttrandet och framförde att ärendet kunde avslutas. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02161** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter gällande psykiatrisk vård En person med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning kontaktade en vårdcentral för att få remiss till psykiatrin och sjukskrivning på grund av akut försämrat psykiskt mående. Enligt personen ville läkaren inte sjukskriva hen, trots att måendet var kraftigt försämrat. Personen upplevde att läkaren bagatelliserade situationen och inte tog hänsyn till funktionsnedsättningen. Hen önskade få träffa en ny läkare med bättre kunskap och förståelse gällande neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Efter besöket mådde personen enligt egen uppgift så dåligt att suicidtankar uppstod. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. I svaret framkom att läkaren vid besöket inte bedömde att det fanns skäl för sjukskrivning. Patienten rekommenderades istället att kontakta sin arbetsgivare för att få en bättre anpassad praktikplats. En remiss till psykiatrin skrevs för uppföljning av patientens mående. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02174** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	En man fick inte besked från sin vårdcentral om han hade rätt till hemsjukvård eller inte En man fick inte besked från sin vårdcentral om han hade rätt till hemsjukvård eller inte. Personalen lade på luren i örat på patienten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att han upplevt dåligt bemötande i telefonen. Vårdgivaren skrev att patienten haft ett hembesök av läkare men inte uppfyllt kraven för hemsjukvård. Man kan exempelvis få hjälp med provtagning i hemmet under vissa förutsättningar, men inte enbart för att man är i behov av sjukresa för att resa till vårdcentralen. Patienten undrade varför förutsättningar för bedömning ändrats. Där svarade man att det kan ha varit så att man först trott att behovet av hemsjukvård fanns, men därefter bedömt att kriterier för det inte var uppfyllda. Beslutet kan ändras framöver om patientens tillstånd ändras. De rekommenderade ny kontakt med vårdcentralen för uppföljning av besvär och mediciner. De planerade för att en distriktssköterska från hemsjukvården skulle kontakta patienten för att boka tid, De erbjöd hjälp att boka sjukresa för detta. De bjöd in till kontakt vid frågor eller funderingar. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02177** Kommunikation Bemötande	Otrevlig läkare vid videobesök En kvinna hade ett videomöte med en digital vårdgivare inom primärvården och menar att läkaren var fruktansvärt otrevlig. Enligt patienten började läkaren med att säga att patienten uppenbarligen inte hade läst instruktionerna för ett videomöte, patienten menar att hon inte fått några alls rörande det tekniska. De enda instruktionerna som gavs kom 40 minuter före mötet och beskrev att patienten skulle vara osminkad, ensam och inomhus. Patienten menar vidare att läkaren inte lyssnade under samtalet utan betedde sig som en robot och att läkaren var ifrågasättande, att ordinationen var självklar och att läkaren ägnade mycket tid åt att läsa upp en text som patienten skrivit. Patienten menar att hon aldrig kommer att våga använda sig av vårdgivaren igen och att läkaren inte borde få ha patientkontakt. Patienten är van vid videomöten genom sitt arbete och menar att hon ändå blev utskälld. Hon menar att vården måste bemöta alla med tålamod vad gäller teknik eftersom vissa patienter kanske är stressade över situationen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten tagit sig tid att dela med sig av sina upplevelser från videobesöket och som beklagade hennes upplevelse. Det som patienten beskrev var inte acceptabelt och stämde inte överens med den standard vårdgivaren vill hålla. Den skickar aldrig ut några instruktioner inför videobesöket, utan endast ett frågeformulär som patienten fyller i innan mötet bokas, vilka hjälper läkaren att förbereda sig och göra en medicinsk bedömning. Ärendet hade omgående tagits upp med berörd läkare för att inhämta dennes syn på situationen samt för att säkerställa att liknande händelser inte upprepas. Samtliga läkare skulle genomgå en utbildning i bemötande i syfte att ytterligare stärka kvaliteten och patientsäkerheten i patientmöten. Vårdgivaren hoppades att patienten i framtida kontakter med denne ska känna sig trygg och nöjd med bemötandet. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02196** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Synpunkter gällande bemötande och kunnighet hos läkare En kvinna framför synpunkter på bemötandet från flera läkare vid en vårdcentral. Hon upplever att läkarna har ett oengagerat bemötande, fokuserar på datorn under besöken och inte lyssnar på henne. Hon ifrågasätter även deras kompetens. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02198** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande och remisshantering En kvinna framför synpunkter på vård vid en vårdcentral i samband med utredning av smärtor och illamående. En läkare skickade en remiss för en röntgenundersökning och informerade om att blodprov behövde tas inför undersökning med kontrastvätska. Kvinnan uppger att hon följde instruktionerna, men undersökningen genomfördes utan kontrast. Enligt kvinnan fick hon därefter felaktig information av läkaren om orsaken till att undersökningen gjorts utan kontrast. Kvinnan fick över telefon besked om att inga ytterligare utredningar skulle göras gällande hennes symtom, något som gjorde henne förtvivlad. Hon hade även synpunkter på att läkarens språk i journalen varit av dömande karaktär och att det förekommit felaktigheter gällande hennes medicinska historik. Lämnade synpunkter/innovationsförslag: använd neutralts språk i patientjournalen, ge inte tunga besked över telefon, be om ursäkt när fel begås istället för att bortförklara. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret beklagar vårdgivaren att kommunikationen med läkaren inte fungerat optimalt. Enligt vårdgivaren är det röntgenavdelningen som prioriterar och avgör vilken typ av undersökning som ska göras, med eller utan kontrast. Vårdgivaren uppger att synpunkterna gällande journalanteckningen kommer att tas upp med ansvarig läkare när denne är åter i tjänst och att eventuella felaktigheter då kommer att korrigeras. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02204** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristfällig hantering av operationssår resulterade i infektion En kvinna besökte en vårdcentral för en planerad sårkontroll efter en operation i huvudet. Vid besöket var såret fortfarandde öppet, blödande och hade glipor. Trots detta tog en sjuksköterska bort hela sårskorpan utan att först konsultera läkaren. Sjuksköterskan gnuggade även i det öppna såret i samband med rengöring. I efterhand fick kvinnan besked från en läkare hos annan vårdgivare att det inte var korrekt. I samband med behandlingen rakades och klipptes kvinnans hår runt såret, trots att det inte var medicinskt nödvändigt och trots att området inte varit rakat vid operationen. Efter åtgärderna uppmanades patienten att själv kontakta sjukhus för en akuttid där operationen tidigare utförts. De åtgärder som utfördes utan läkarbedömning ledde till att såret utsattes för ytterligare belastning, vilket resulterade i en infektion med bakterietillväxt. Till följd av detta behövde patienten genomgå en ny operation samt genomföra en kirurgisk rengöring av såret och ytterligare behandling. Händelsen har påverkat kvinnan både fysiskt och psykiskt, som även har synpunkter på bemötandet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att sjuksköterskan tillsammans med erfaren distriktssköterska bedömde att håret behövde rakas av vid området för att såret skulle kunna rengöras. När de tvättade såret lossnade sårskorpan av sig själv och var läckte ut. Det bedömdes att det var en lokal infektion, såret lades om med antibakteriellt förband, återbesökstid bokades in och patienten uppmanades att kontakta kirurgen. Verksamhetschefen som gått igenom ärendet har bedömt att handläggningen varit adekvat, och att en läkare inte hade gjort en annan bedömning än sjuksköterskorna. Patientens upplevelse av bemötandet beklagades, och synpunkterna har tagits upp med berörd personal. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02214** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i samordning och ansvar vid behandling av diabetes och högt blodtryck En kvinna med diabetes typ 2 och högt blodtryck upplevde att vården på en vårdcentral inte fungerade. Kvinnan genomgick en blodtrycksutredning och upplevde försämrad njurfunktion. Trots behov av specialistvård, såsom diabetesläkare och endokrinmottagning, upplevde hon att remittering och samordning uteblev. Hon hade även besvär med yrsel och tillståndet har förvärrades utan tillräckliga åtgärder. Ansvar och uppföljning var otydligt trots flera vårdkontakter. Kvinnan reagerade också på en journalanteckning som inte upplevdes stämma med den egna situationen. Personen begärde att få lista om sig till en annan vårdcentral och inväntar besked samt nytt läkarbesök. Kvinnan önskar att vården utreds och fungerar bättre utan att den egna hälsan påverkas negativt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de har ni tittat på patientens ärende och ser att det vidtagits medicinska åtgärder i samband med att patientens njurvärden försämrades i syfte att skydda njurarna. Vid ny försämring var planen att gå vidare med utredning vilket är steget innan man kontaktar en njurspecialist. Då patientens nu listat om sig får den nya vårdcentralen ta över behandling och utredning. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02217** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Bristande återkoppling efter blodtryckskontroll i primärvården En kvinna sökte vård på grund av förhöjt blodtryck och ombads mäta sitt blodtryck hemma morgon och kväll. Efter att hon skickat in sina värden fick hon besked om att ärendet skulle tas upp på rond och att hon skulle bli kontaktad samma eftermiddag. Återkoppling uteblev dock. Trots att kvinnan påminde fick hon ingen kontakt, och först efter ytterligare påstötning sattes ärendet åter upp på rond. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren tyvärr brustit i sina rutiner i flera led. Ärendet har nu tagits upp på rond, där det bedömdes att patienten ska komma för ett läkarbesök för vidare uppföljning med blodprover innan. Det inträffade beklagades. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02219** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad diagnos, ifrågasätter hantering En man uppsökte vårdcentralen på grund av magsmärtor sedan några månader. Patienten träffade en läkare som var ny i yrket och han skickades för gastroskopi. Denna undersökning utfördes av sjuksköterska och resultatet tydde inte på något uppenbart fel. Patienten menar att han diagnostiserades utan vidare utredning eller återbesök och rekommenderades en viss typ av medicin. Hans besvär fortsatte dock och han kontaktade vårdcentralen flera gånger utan att den planerade någon vidare utredning eller kallade till återbesök. Slutligen skickades patienten till specialist och en ny undersökning visade att han led av magsår som därefter behandlades. Patienten undrar varför han vägrades vidare utredning och återbesök när besvären inte förbättrades och när diagnosen inte stämde med symptomen samt varför det inte togs hänsyn till låg diagnostisk säkerhet när den första undersökningen gjorts av en icke-specialist. Han upplever hanteringen som helt inkompetent. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde att han förvägrats utredning och att han inte kände tillit till kompetensen hos personalen; en ST-läkare på vårdcentralen samt en sjuksköterska vid den endoskopiska verksamheten. Vårdgivaren redogjorde för sin bild av vårdförloppet. När patienten hört av sig fick han läkartid tre dagar senare och läkaren ordnade med gastroskopi vilket skedde två veckor senare, vilket var en imponerande kort ledtid. Specialistsjuksköterskan som utförde undersökningen hade vad vårdgivaren förstod lång erfarenhet av skopier. Något magsår diagnostiserades vare sig på denna undersökning eller på senare skopier. Däremot framkom senare då patienten undersöktes vidare på sjukhus, en esofagit, inflammation i matstrupen. Patienten och läkaren hade haft flera digitala kontakter som föranledde prover, konsultation med specialist och på dennes inrådan remiss till sjukhus för en specifik utredning. Väntetiden till sjukhuset visade sig vara fyra månader, vilket inte var påverkbart från vårdgivarens front. Vårdgivaren förstod frustrationen som patienten kände över detta och särskilt i ljuset av att en esofagit utvecklades under månaderna som förflöt. Vårdgivaren höll inte med om att patienten förvägrats vidare utredning och trodde inte heller att läkarens kompetens var en begränsande faktor i sammanhanget. Gällande den påstådda låga diagnostiska osäkerheten vid skopi utförd av icke specialist så instämde vårdgivaren inte i bedömningen att så var fallet. Sjuksköterskor som skopister är utbrett och accepterat inom vården och sjuksköterska kan visst tillskrivas specialistroll både i kraft av formell utbildning och volymserfarenhet. Vårdgivaren förstod att det varit en mödosam tid för patienten med långvarig bukvärk, där initial behandling och utredning inte gav bot. Sammantaget var det dock vårdgivarens uppfattning att handläggningen från läkaren och vårdcentralens sida var adekvat. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02230** Kommunikation Delaktig	Upplevd brist på kommunikation vid utredning av viktminskning En man uppger att han upplever att vårdcentralen undviker kommunikation med honom kring den medicinska utredningen av hans viktminskning. Enligt genomförda undersökningar har ingen kroppslig sjukdom kunnat påvisas som förklaring, då blodprover, röntgen och ultraljud varit utan avvikelse och några kroppsliga symtom inte framkommit. Patienten har ökat i vikt efter insatser och rekommenderas fortsatt uppföljning hos dietist för att säkerställa tillräckligt näringsintag. Mannen upplever dock bristande återkoppling och dialog kring sin situation. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02231** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos av bäckenfraktur En kvinna sökte en vårdcentral för smärta i övre delen av benet och hänvisades till fysioterapeut, där hon fick övningar för misstänkt muskelinflammation. Besvären förvärrades och patienten kontaktade vårdcentralen igen med önskemål om läkarbesök och röntgen, men fick tid först en vecka senare. På grund av ökande smärta sökte patienten en annan vårdgivare som skickade remiss till röntgen. Undersökningen visade en bäckenfraktur. Patienten ansåg att tidigare röntgen och behandling hade kunnat minska smärta, tidsåtgång och kostnader. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att en bäckenfraktur ibland kan vara svår att upptäcka, särskilt om patienten inte har varit med om ett fall eller om benskörhet inte är känd sedan tidigare. Vårdgivaren har granskat den bedömning och de råd som gavs vid patientens första kontakt och bedömer att personalen följde gällande rekommendationer och bedömningsstöd. Samtidigt konstaterar vårdgivaren att handläggningen inte blev korrekt i detta fall och att patienten borde ha erbjudits ett tidigare läkarbesök, särskilt efter den andra kontakten. Vid genomgång av journalen har vårdgivaren även identifierat att mer utförliga frågor borde ha ställts om besvärens omfattning och försämring. Vårdgivaren informerade om möjligheten att anmäla en vårdskada till patientförsäkringen. De beklagade den fördröjda handläggningen, patientens ökade besvär samt upplevelsen av att inte ha blivit lyssnad på eller tagen på allvar. Patientens synpunkter har förts vidare till berörd personal och händelsen har diskuterats i verksamheten för lärande och för att minska risken för att något liknande inträffar igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02242** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig information och bedömning av vårdcentral En kvinna uppgav att en personal på en vårdcentral sagt till henne via telefon att hon skulle höja sin blodtrycksmedicin när hon sökte för att få en akuttid på grund av högt blodtryck och puls. Kvinnan menade att hon inte har blodtrycksmedicin utskrivet och ställer sig frågande till att hon kunde få detta sagt till sig. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det hela. De uppgav att en sjuksköterska hade bedömt att patientens besvär krävde ett längre planerat besök och att en sådan tid inte kunde erbjudas samma dag. Möjligheten att träffa den ordinarie läkaren var också begränsad på grund av läkarens kommande ledighet. Sjuksköterskan hade inledningsvis uppfattat att patienten redan använde blodtrycksmedicin och hade erbjudit hjälp med att undersöka om dosen kunde justeras. När det framkom att patienten inte använde sådan medicin vidtogs inga ytterligare åtgärder. Vårdgivaren framförde att de tagit patientens synpunkter på allvar och de har tagit upp dessa med berörd personal och uppgav att de kommer att arbeta vidare med att förbättra sig. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02245** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Bristfällig kommunikation och dokumentation En mamma har anklagats av läkare på vårdcentralen att för ha mobbat sin dotter för att hon är smal och för att ha använt olämpligt språk gentemot läkaren. Mamman begärde remittering till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) på grund av att dottern är underviktig. På BUMM konstaterade barnläkaren att dottern hade ett lågt kroppsmasseindex (BMI) och att hon behövde få träffa en dietist. I ett uppföljande videomöte med vårdcentralen framförde läkaren och verksamhetschefen anklagelser mot mamman och skrev även opassande journalanteckningar, enligt mamman. Mamman önskar en ursäkt från vårdgivaren gällande felaktiga uttalanden och anklagelser, att journalanteckningar korrigeras och att rutiner säkerställs så att relevanta medicinska bedömningar, såsom BMI hos barn, görs innan läkare uttalar sig om om ett barns viktstatus. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade mammans upplevelse och medgav att kontakten inte alls blev som avsett. Ledningsgruppen hade gjort en noggrann översyn av ärendet för att säkerhetsställa fortsatt hög kvalitet i arbetet. De var därför mycket tacksamma för den tid mamman hade tagit sig i anspråk att återkoppla till dem och som var en mycket viktig del i det ständigt pågående kvalitetsutvecklingsarbete som sker på vårdcentralen. Berörd personal var vidtalad och både läkaren och den biträdande verksamhetschefen var mycket besvikna över att det blev som det blev och hade önskat att kontakten skulle ha fungerat. Intentionen från dem hade varit att bevara barnets självkänsla och självbild. Läkaren hade gjort vissa justeringar i journaltexten och även gjort kontaktförsök för att se om det fanns något specifikt i journalen som mamman önskade ändra. Tillväxten hade värderats utifrån etablerade tillväxtkurvor där BMI-värdet uträknas automatisk i journalsystemet då längd och vikt anges. I detta fall befann sig barnet inom det lägre normalspannet tillväxtkurvan, utan tydliga tecken på stora avvikelser som motiverar oro vilket också har bekräftats av barnläkare. Under samtalet hade det varit viktigt att även låta barnet själv komma till tals och beskriva sina upplevelser, vilket är en central del i barncentrerad vård. Samtidigt hade mammans oro som vårdnadshavare tagits på allvar och beaktats i bedömningen. En klinisk undersökning genomfördes av allmänstatus, hjärta och lungor, buk, vikt och längd, för att utesluta bakomliggande sjukdom. Med tanke på att det fanns oro för vikten initierades vidare utredning i form av provtagning samt remiss till barnläkare. Vid uppföljningsbesöket hämtades även biträdande verksamhetschef i syfte att lyssna in ärendet och bidra till en så trygg och korrekt handläggning som möjligt när det märktes att läkaren och mamman inte kunde mötas i kommunikationen. Vårdgivarens ambition är alltid att möta både barn och vårdnadshavare med respekt, lyhördhet och medicinsk noggrannhet. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02248** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Felaktig journalföring och dåligt bemötande har påverkat patienten negativt En kvinna har framfört kritik mot en läkare vid en specialistmottagning som fört in osanna och kränkande uppgifter om familjeförhållanden samt diagnos i hennes journal. Detta har lett till en obefogad orosanmälan som enligt patienten är ett grovt tjänstefel samt skadat dennes förtroende för vården. Hon vill få dessa felaktigheter markerade och att klinikens ledning ställs till svars för det psykiska lidande detta orsakat. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att patientjournalen enligt lag ska innehålla de uppgifter och medicinska bedömningar som vårdpersonal bedömer relevanta för vården. De dokumenterade uppgifterna grundar sig på information från vårdkontakten och den bedömning som gjordes vid besöket. Diagnosen uppges ha baserats på en samlad klinisk bedömning utifrån beskrivna symtom. Vårdgivaren har förståelse för att patienten inte delar denna uppfattning och informerar om möjligheten att begära rättelse av journaluppgifter. Om en uppgift inte kan ändras kan en kompletterande anteckning göras där patientens syn framgår. Vårdgivaren har efter kontakt med patienten gjort ett förtydligande i journalen samt erbjudit en ny läkarbedömning. Vidare informerar vårdgivaren om skyldigheten att göra en orosanmälan vid oro för ofött barn, men uppger att någon sådan anmälan inte har gjorts i detta fall. Patienten erbjuds fortsatt kontakt för uppföljning och vid behov en ny bedömning. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02279** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Brister i bedömning och behandling En man sökte vård på en vårdcentral med anledning av kroniskt bruk av avsvällande nässpray samt misstanke om sömnapné (upprepade andningsuppehåll under sömn). Vid besöket gjordes en begränsad undersökning där läkaren kort tittade i näsa och öron, utan ytterligare utredning. Mannen ifrågasätter hur bedömningen gjordes, samt att besöket var försenat och önskar få patientavgiften återbetald då han anser att besöket inte motsvarade en fullgod medicinsk bedömning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte inkommit med komplettering avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2603-02283** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Bristande återkoppling av undersökningsresultat En kvinna som var i kontakt med vårdcentral för att utreda eventuell defekt på hjärtat till följd av ärftlighet, remitterades för undersökning. Kvinnan kontaktade vårdcentralen för tolkning av undersökningsresultatet, som hade skickats direkt till henne. Vårdcentralen hänvisade till brev och elektronisk post som hade skickats, men kvinnan hade inte mottagit dessa. Läkaren skulle höra av sig samma vecka. Kvinnan känner sig orolig då återkoppling inte gjorts. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beklagar patientens negativa upplevelse och erkänner att det är olämpligt att utlåtande av undersökningar skickas direkt till patienten. Vidare beskriver vårdgivaren att det är oklart varför detta hanterats på det här sättet eftersom det finns ofullständiga journalanteckningar och den aktuella läkaren slutat. En ny läkare har varit i kontakt med patienten angående hens undersökningsresultat. Vårdgivaren tar lärdom av fallet genom att gå igenom inkomna klagomål och tackar därför för inkomna synpunkter. Patienten ser svaret som ett medgivande till att vårdgivaren brustit vid hens vårdtillfällen.
1177 **Primärvård** **V2603-02287** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Vårdgivare avbokade patienten för tredje - fjärde gången utan förvarning En kvinna upplevde för tredje - fjärde gången i rad att vårdgivaren avbokat hennes tider utan att meddela henne. Hon hade flera kilometer till vårdcentralen. Vid ett tillfälle skulle hon få sin sjukskrivning förlängd. En sjukskrivning som gått ut dagen innan det avbokade besöket. Nästa tid hon erbjöds låg ett par veckor bort. Kvinna ansåg att man ska prata med patienterna innan avbokningar sker. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De bad om ursäkt att kvinnan behövt resa långväga och att tiden blev avbokad utan att den informationen nått fram till henne. Det var förståeligt att de skapade besvär. De skrev att de sett över sina rutiner för att förbättra informationen för att undvika liknande situationer framåt. De skrev att de kunde vara behjälplig att boka en ny tid. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02288** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Missnöje med journalanteckning och utebliven hjälp vid vårdbesök En patient uppger att han efter ett vårdbesök inte är nöjd med den journalanteckning som fördes, då han anser att den inte stämmer överens med det som framkom under besöket. Han upplever även att han inte fick den hjälp eller de åtgärder som han efterfrågade vid kontakten med vården. Åtgärd: Förvaltningen har gett information om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02292** Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Utebliven återkoppling efter undersökning En man gjorde en undersökning med magnetkamera efter remiss från vårdcentral på grund av en hudförändring. Mannen läste i sin journal via 1177 att specialistvård som handhar cancer hade kontaktats utan att han hade fått information om detta. Mannen känner oro kring eventuell allvarlig diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att utredningsprocessen för patientens besvär fortlöpte enligt rutin. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevde bristande information och återkoppling, samt visade förståelse för den oro det orsakade patienten. Patienten kontaktades efter detta för att få relevant information. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02298** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Symptom togs inte på allvar och remiss skrevs inte som utlovat En ung kvinna sökte vård för klåda vid en vårdcentral och hade redan före besöket beskrivit sina besvär med misstanke om diagnos. Hon menar att hon knappt blev undersökt och en kräm för torr hud skrevs ut. Vårdcentralens läkare sade att patienten skulle höra av sig om hon inte blev bättre inom ett par veckor för att då remitteras vidare till en hudläkare. Efter en månad var klådan värre och kvinnan hade fler utslag än tidigare. Hon hade då en tydlig uppfattning om vad som drabbat henne. Det tog lång tid att få svar från vårdcentralen men efter upprepade påminnelser gav de besked att remiss skulle skickas till hudläkare. När ingen återkoppling kommit tog kvinnan kontakt med hudläkaren för att då få veta att ingen remiss inkommit och hon kunde följaktligen inte bokas in på en tid. Kvinnan upplever det som hänt som allvarligt och känner sig inte tagen på allvar. Hon vill veta hur detta kunde hända, varför en utlovad remiss inte skickats och varför hon inte blivit korrekt bedömd trots tydliga symptom och upprepade kontakter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte återkommit avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02316** Vård och behandling Behandling	Nekad undersökning vid bröstsmärta En ung kvinna sökte vård på grund av tryck över bröstet men fick vid kontakt med en vårdcentral besked att mottagningen saknade utrustning för att undersöka hjärtat och därför inte kunde ta emot henne för undersökning, varpå hon hänvisades till en akutmottagning. Kvinnans närstående, som är ombud, önskar få svar på varför vårdcentralen saknade EKG-utrustning och inte kunde genomföra undersökningen samt varför patienten hänvisades till en akutmottagning i stället för till en närakut. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienter som söker för bröstsmärta hänvisas till akutmottagning enligt Region Stockholms hänvisningsstöd. Vårdgivaren bedömer att den medicinska bedömningen var korrekt, eftersom patienten behövde vård omgående. Vårdgivaren har inte förtydligat patientens uppgift om att det saknades utrustning för att göra EKG. Ombudet har tagit del av svaret och har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2603-02321** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på barnmorskemottagning En kvinna besökte för en tid sedan en barnmorskemottagning för en planerad efterkontroll efter förlossning. Kvinnan uppgav att hon framförde till barnmorskan att hon upplevde tyngdkänsla i underlivet och att hon undrade om hon drabbats av framfall, men vilket avfärdades av barnmorskan. Kvinnan sökte i stället till en gynmottagning och en gynekolog bekräftade att hon hade drabbats av framfall och en skada efter förlossningen. Hon menade att gynekologen hade uttryckt att det var anmärkningsvärt att inte barnmorskan hade uppmärksammat detta. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att kvinnan hade haft besvär under lång tid utan att ha erbjudits en läkarundersökning. Vårdgivaren uppgav att det vid en tidig kontroll efter förlossningen hade varit svårt att bedöma om besvären skulle kvarstå. Efter vidare granskning från dem framkom även uppgifter om den bristning som hade dokumenterats i samband med förlossningen. Vårdgivaren uppgav i svaret att de erbjöd kvinnan hjälp med remiss till en specialistmottagning. De framförde även att händelsen har registrerats hos dem som en avvikelse och kvinnans synpunkter skulle återkopplas till berörd medarbetare. Med anledning av ärendet skulle vårdgivaren även gå igenom rutinerna för omhändertagande och information vid kontroll efter förlossning på personalmöten samt följa upp att rutinerna följdes. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02325** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Brister i bemötande och uteblivet byte av husläkare för dotter En kvinna har synpunkter på en läkare på vårdcentralen som hon själv tidigare har gått till och som sin dotter har som husläkare. Kvinnan anser att läkaren har agerat oprofessionellt, brustit i sitt bemötande och saknat empati och förståelse. På grund av detta bytte kvinnan själv husläkare. Hon har även försökt byta husläkare för sin dotter men uppger att detta inte har möjliggjorts och att dottern inte heller har fått en ny tid hos annan läkare. Enligt mamman har dottern magproblem och får inte tillräcklig hjälp eller regelbunden uppföljning för sina besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att fullmakt från patienten krävs för fortsatt handläggning. Då ombudet inte har inkommit med begärd handling inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02326** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Patient kände sig inte välkommen vid den medicinska fotvården En man kände sig inte välkommen hos vårdgivaren, som hänvisade honom till sin kollega istället. Mannen vill gärna gå kvar för kontinuitet. Mannen hade nedsatt känsel i fötterna och hade svårt att ta hand om fötterna själv, medan en specifik vårdpersonal ansåg att han kunde göra det själv. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för återkoppling men beklagade att han inte känt sig välkommen hos den ena av de två underleverantörer av medicinsk fotvård som de anlitat. De har gått igenom journal och pratat med leverantören och sett att han varit där ungefär varannan månad. Leverantören hälsade att hon däremellan bett patienten själv smörja och fila sina fötter. När patienten blivit upprörd över detta har hon inte känt sig bekväm med fortsatt kontakt. Vårdgivaren skrev att man på grund av att vårdvalen ändrats inte kan välja medicinsk fotvård fritt. De har dock avtal med två underleverantörer vilket möjliggör byte till den andra leverantören. De hoppades att han skulle bli nöjd med den. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02332** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter läkemedelsförskrivning och utsättning En äldre kvinna ramlade i hemmet och hennes närstående ifrågasätter att hemsjukvårdens läkare satt in ett visst läkemedel som inte är bra vid hjärtbesvär. Enligt den närstående ska medicinen heller inte sättas ut abrupt, vilket skedde vid akutsjukhus. Det kan leda till sömnproblem och yrsel, vilket kvinnan drabbats av. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02342** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter läkares avvaktande hantering och svårt att få besökstid En kvinna fick en akut läkartid på en vårdcentral på grund av ett besvär och har synpunkter på läkarens hantering. Läkaren tyckte att det gick att avvakta med vidare åtgärd och den salva som skrevs ut fanns inte tillgängligt på önskat apotek, patienten uppmanades då att åka runt till fler. Inte heller återkopplade läkaren på provsvar där patienten själv kunde se att flera låg utanför referensintervallet. Patienten bytte vårdcentral där besväret genast omhändertogs och har åtgärdats vid flera tillfällen, patienten har även fått läkartid på akutsjukhus. Hon menar att läkaren på vårdcentralen borde ha agerat med en gång och även skrivit ut antibiotika, hon har också synpunkter på svårigheter att få läkartid på vårdcentralen, att akuttiderna tar slut några minuter efter att telefonen öppnat och att det inte finns drop in-tider eller liknande. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna, vilka skulle tas med i fortsatt förbättringsarbete, och som beklagade den beskrivna upplevelsen. Vårdgivaren redogjorde för vad som framgick i journalen rörande besväret och varför en viss åtgärd inte bedömdes aktuell vid bedömningstillfället, då fanns inte heller tecken till allmänpåverkan såsom feber. Den medicinska bedömningen var att initial behandling med lokalverkande antibiotika var ett rimligt förstahandsalternativ med plan för uppföljning och eventuell omvärdering vid utebliven förbättring. Därefter försämrades tillståndet och åtgärd kom att krävas vid annan instans, vårdgivaren förstod att detta upplevdes otillfredsställande. Vad gällde provsvar och återkoppling var det något som vårdgivaren kommer att se över och arbetar kontinuerligt med att säkerställa att rutiner för detta följs. Provsvaren bedömdes inte som avvikande för just patienten. Vårdgivaren var medveten om att tillgängligheten till akuttider och bokade läkartider var ansträngd. Arbete pågick med att rekrytera ytterligare läkare samt att se över och förbättra strukturen för akuttider i syfte att skapa ett mer tillgängligt och patientsäkert system. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Hon menar bland annat att det fanns rena felaktigheter i svaret och att läkarens hantering gjorde att proceduren att få bukt med besväret blev mycket utdragen och omständlig. Hon menar att vårdgivaren inte ska försöka komma undan utan skriva som det var. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02355** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Brister kring kommunikation och läkemedelsbehandling En kvinna fick utslag som kliade och var röda och hon uppsökte vårdcentral. Kvinnan hade tagit allergimedicin utan effekt, vilket läkaren inte tog hänsyn till utan ordinerade ett annat läkemedel mot allergi. Patienten upplevde att läkaren inte lyssnade, hade bråttom och upprepade samma frågor som redan ställts. Patienten informerade läkaren om att kortisontabletter tidigare hjälpt henne vilket läkaren kommenterade på ett sätt som kändes sårande och olämpligt. Läkaren skrev dock ut kortisontabletterna, men utan att förklara hur de skulle tas, patienten fick inget behandlingsschema som hon av erfarenhet vet att man brukar få. Patienten menar att läkaren behöver träna på att vara mer professionell i sin kommunikation samt läsa journalen innan denna träffar patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna, vilka var viktiga för dess förbättringsarbete, och som beklagade att patienten upplevde bemötandet som bristfälligt och att hon inte kände sig lyssnad på. Besöket var bokat på akut jourtid med en besökstid på 15 minuter, där en del av tiden är avsatt för administration. Berörd läkare informerade om varför ett visst läkemedel föreslagits och beklagade att detta inte förklarades tydligt. Då patienten önskat ett annat läkemedel skrevs det ut även om det initialt inte var läkarens plan att förskriva det. Avsikten var att det skulle användas restriktivt vid behov, då det är ett potent läkemedel med möjliga biverkningar. Läkaren bad om ursäkt för att behandlingsplanen inte tydliggjordes och att kommentaren uppfattades som olämplig samt gjorde ett förtydligade rörande etiketten på förpackningen och vad som avsågs. Patienten var välkommen att kontakta vårdgivaren för att gå igenom behandlingen tillsammans. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02360** Tillgänglighet Väntetider i vården Ekonomi Patientavgifter	Lång väntetid på läkarbesök samt felaktig faktura En man har listat sig på en vårdcentral och sökte vård för smärta och svullnad. Han fick ingen läkartid på 90 dagar för symtom som krävde bedömning inom 48 timmar. Vid läkarbesöket minimerade och avfärdade läkaren mannens symtom istället för att utreda och remittera. Mannen anser att läkaren bröt mot flera lagar, Hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen och patientsäkerhetslagen. Mannen ifrågasätter också en faktura på uteblivet besök trots att han avbokade besöket i god tid. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att mannen hade känt sig otillräckligt omhändertagen. När mannen hade listat sig på vårdcentralen och beskrivit sina besvär via chatten skulle sjuksköterskan konsultera en viss läkare. Eftersom denna läkare hade semester erbjöds mannen antingen en tid hos henne senare eller en tid hos en annan läkare tidigare. Tyvärr hade inte mannen svarat på förfrågan och ärendet stängdes. När mannen sedan hörde av sig mer än en månad senare erbjöds han nya tider, men ärendet stängdes återigen då de inte hade fått någon respons. Senare svarade läkaren mannen då hon hade noterat att mannen hade bett om en dubbeltid för en lugn och noggrann genomgång. Läkaren hade då bokat en tid utan att invänta svar från mannen och en brevkallelse hade skickats, liksom en SMS-påminnelse skickades inför besöket. Vårdgivaren beklagade att kommunikationen inte hade fungerat bättre. Väntetiden berodde dessvärre på att de inte hade fått någon återkoppling från mannen på de erbjudna tiderna. Mannen hade uteblivit från besöket utan någon avbokning registrerad i systemet. Vårdgivaren hade varken mottagit något telefonsamtal eller annan kontakt från honom i anslutning till det bokade besöket. En avgift för uteblivet besök utfärdades i enlighet med gällande regler. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02362** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven hjälp vid långvariga ryggsmärtor En ung kvinna med ryggsmärtor beskriver att hon upplever att hon inte får tillräcklig hjälp via vårdcentralen. Hon har genomgått röntgenundersökningar, träffat en ortopedspecialist och fått rekommendation om läkemedel, men smärtan kvarstår och påverkar hennes dagliga aktiviteter negativt. Kvinnan och en närstående anser att fler utredningar borde göras för att orsaken till besvären ska klarläggas. De nämner även att läkarna hon träffat varit inhyrda vilket gett bristande kontinuitet. I vårdgivarens svar beklagades att patienten hade upplevt brister i kontinuitet och uppföljning. Journalgranskningen visade att patienten hade haft flera kontakter med vårdcentralen och bedömts av olika läkare. Patienten var fortsatt under medicinsk utredning och uppföljning. En läkarkontakt hade planerats där ansvarig läkare skulle ta över den fortsatta handläggningen och säkerställa en mer sammanhållen uppföljning. Utifrån tidigare bedömning och rekommendationer från specialistvården skulle även behovet av ytterligare undersökning och blodprover beaktas i den fortsatta utredningen. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02365** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Läkarbesök bokades utan patientens medverkan, fick faktura på uteblivandeavgift En man hade ett digitalt läkarbesök. En sjuksköterska på den vårdcentral där mannen var listad bokade in ett läkarbesök som mannen uteblev från. Ett faktura på uteblivandeavgift skickades till mannen som bestrider fakturan. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att en remiss hade skickats från läkaren på videolänken med önskemål om bokning på vårdcentralen för genomgång av mannens besvär. Där hade mannen själv beskrivit i text att han önskade boka en tid för allvarlig misstänkt systemisk infektion i kroppen med påverkan på lymfsystemet och kramp runt halsen och armen. Dessutom hade han beskrivit att han efter intag av smärtstillande läkemedel fått självmordstankar så han önskade boka ett möte snarast möjligt. Mannen hade fått ett läkarbesök inbokat efter fem dagar. Vårdgivaren kunde inte se att något meddelande hade skickats i appen till mannen gällande denna bokning, däremot skulle ett sms ha skickats till honom om att han hade ny information i appen, och således borde han ha sett tiden. Vårdgivaren makulerade dock fakturan då det inte kunde ses att ett meddelande hade skickats. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02367** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekad närståendemedverkan och bristande bemötande En kvinna med ADHD, dyslexi och långvarig psykisk ohälsa uppsökte en vårdcentral och hade med sin mamma som stöd. Läkaren nekade mamman att delta under besöket trots kvinnans behov av stöd, och hon fick inte heller komma in senare som utlovades. Kvinnan upplevde bemötandet som nedlåtande och att hon inte blev lyssnad på. Vidare var upplevelsen en bristande kontinuitet och stöd, då psykiatrin hänvisade till vårdcentralen där uppföljning från behandlare uteblivit. Kvinnan uppger fortsatt behov av stöd och hjälp i sin situation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren bad om ursäkt för att patienten hade upplevt sig illa behandlad. Läkaren förklarade att en del av besöket hade genomförts utan den närstående för att ge patienten möjlighet att prata enskilt. Patienten hade i slutet av besöket fått frågan om den närstående skulle komma in men hade då avböjt. Läkaren uppgav samtidigt att hen, mot bakgrund av patientens synpunkter, borde ha sett till att den närstående deltog en stund i slutet av besöket enligt vad som tidigare hade överenskommits. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen upplever att anmälan medfört repressalier och lett till negativa konsekvenser för hen. Patienten har framfört önskemål om att få byta läkare, men får inte det och bara fått information om att hen får byta vårdcentral. I kompletterande svar från vården beklagar de om patienten upplevt brister i bemötandet och att hen uppfattat att hen hamnat mellan stolarna. När det inte längre finns en förtroendefull relation mellan patient och vårdgivare kan lösningen i vissa fall vara att byta husläkare. Patienten har instruerats hur hen gör för att välja en annan husläkare och boka tid på mottagningen för fortsatt hjälp. Deras läkare har inte utrymme för nya patienter men det finns flera läkare som kan ta emot. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02369** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och kränkning i journalen, missad diagnos En kvinna uppsökte vårdcentral med hudbesvär, hon önskade provtagning rörande ett specifikt utslag och läkaren beställde blodprover och urinprov. Kvinnan fick rådet att smörja med kortisonsalva. Senare såg hon i journalen att läkaren hade läst tidigare dokumentation och misstänkte att det handlade om psykiska orsaker eller vanföreställningar. Patienten tycker att det är väldigt kränkande. Hon tycker att det var felaktigt att inget provs togs av utslaget och ifrågasätter den behandlingsrekommendation som gavs. Patienten besökte en annan vårdcentral samma vecka, den vårdgivaren tog ett prov och det visade sig att patienten hade en bakteriell infektion som hon förskrevs läkemedel för. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppriktigt ville beklaga att patienten upplevde besöket som kränkande. Det var alltid vårdgivarens högsta prioritet att alla patienter blir bemötta med respekt, lyhördhet och professionalism och den var är väldigt ledsen över att ha brustit i detta. Vårdgivaren redogjorde för sin bedömning vid besöket, patienten hade sedan tidigare en diagnos av hudspecialist och symptomen vid besöket bedömdes som en del av patientens kända hudsjukdom. Hon fick lämna de prover hon önskade på grund av oro för en infektion i kroppen. Eftersom patienten var mycket upprörd under besöket och beskrev symptom som upplevdes som en obalans i kroppen hade läkaren samtidigt en medicinsk skyldighet att värdera måendet i sin helhet och behövde därför undersöka och i journalen resonera kring om det fanns en bakomliggande psykiatrisk orsak till den starka oron. Vårdgivaren hade dock full förståelse för att det kändes sårande för patienten att läsa dessa fackmedicinska termer i journalen, och beklagade djupt om formuleringarna uppfattades som respektlösa. Gällande den bakteriella infektionen visar journalen att den kliniska bilden förändrades efter besöket. Utslagen hade sekundärinfekterats med bakterier. Ärendet hade lyfts i läkargruppen för att diskutera hur komplexa medicinska bedömningar och differentialdiagnoser kan formuleras på ett sätt som är tydligt men samtidigt respektfullt för patienten att läsa. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02370** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fördröjd bedömning vid buksmärta, bristande uppföljning av provsvar och kände sig diskriminerad En kvinna sökte för en tid sedan till en vårdcentral på grund av buksmärta. Hon upplevde att undersökningen var mycket begränsad och endast ett fåtal prover togs. Hon uppgav att hon fick någon slags behandling, utan vidare utredning. Några veckor senare sökte kvinnan återigen på grund av förvärrade besvär. Hon var då så påverkad att hon hade svårt att ta sig till vårdcentralen och var sjukskriven från sitt arbete. Hon uttryckte också osäkerhet kring när det var motiverat att söka akut vård, då hon upplevde att tillståndet redan var mycket allvarligt. Trots detta upplevde hon att hennes symptom inte togs på tillräckligt stort allvar och fokus låg i stället på mindre allvarliga förklaringar. Hon uppgav att prover dock togs, och när provsvaren kom dagen efter framgick det att tillståndet var allvarligt. Hon såg provsvaren själv och sökte till akutmottagning och det konstaterades att hon hade gallsten som orsakat stopp, och hon lades in på sjukhuset och opererades. Hon menade att vårdcentralen någon dag senare kontaktade henne och bad om ursäkt att de inte uppmärksammade hennes prover direkt, och hon informerade dem att hon var inlagd på sjukhus. Kvinnan anser att vården i högre grad behöver ta unga patienter, särskilt kvinnor, på allvar och inte automatiskt koppla symtom till exempelvis ångest eller lindriga besvär utan tillräcklig medicinsk bedömning. Hon menade att hon upplevde detta som nedlåtande och diskriminerande då hon är ung. Det hela har påverkat hennes förtroende för vården negativt. Kvinnan vill även framföra att det är viktigt att patientens beskrivning av sina symptom tas på allvar och återges korrekt i journalen, hon menar att journalanteckningar bör spegla den faktiska problematiken och inte nedtona symptomen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02389** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande utredning och spridning av resultatet utan samtycke Ett barns utredning beskrevs inte vara tillförlitlig och bedömning gjordes utifrån ett enstaka tillfälle och inte barnets faktiska förmåga. Föräldern och barnet har inte givit samtycke att dela utredningen, men den hade ändå nått barnets skola. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02396** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Bristande information inför och vid vårdbesök En kvinna kallades till en vårdcentral utan att få information om syftet med besöket. Vid mötet hänvisade läkaren till en remiss från sjukhus, utan att ge någon tydlig förklaring. Läkaren uppmanade kvinnan att ta läkemedel enligt en lista från sjukhuset, men kvinnan motsatte sig detta då hon inte fått någon diagnos eller förklaring till behandlingen. Hon upplevde även att bemötandet från läkaren var bristfälligt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse av mötet, men att läkaren som medverkade upplevde det på ett annat sätt. Patienten kallades för uppföljning av behandling samt fortsatt vårdkontakt på vårdcentral efter inneliggande vård. Det är förståeligt att det dock kan uppstå missförstånd vid informationsöverföring. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten beskriver där missnöje över det inträffade samt önskemål om ett möte med chef och berörd läkare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02410** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig diagnos, läkaren observerade inte hjärtinfarkt Patienten kom att lida av bröstsmärtor. Han bokade in sig på ett videomöte med läkare vid vårdcentral. Tekniken fallerade och patienten blev inbokad på läkarmöte dagen därpå. Undersökning genomfördes som påvisade vissa avvikelser men läkaren bedömde att dessa avvikelser inte var av större betydelse. Läkaren remitterade dock patienten till vidare undersökning. Läkaren återkom inte med information om undersökningsresultat. Patienten tog initiativ till ny kontakt med läkaren, som bedömde att det inte fanns behandlingsbehov utöver fysioterapi. Senare uppstod behov av akut undersökning och behandling och patienten remitterades till akutsjukhus där det bedömdes att patienten för en tid sedan drabbats av hjärtinfarkt och behandling påbörjades. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Av detta svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen. Dock såg vårdgivaren förbättringsområden, att den kan dokumentera sina bedömningar tydligare med hjälp av nytt bedömningsverktyg. Vårdgivaren upprättade även kontakt med patienten med anledning av detta ärende. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02419** Kommunikation Information Kommunikation Samtycke Resultat Resultat	Bristfällig information om förestående operation, avsaknad av samtycke Patienten genomgick operation vid hudmottagning. Ett födelsemärke opererades bort. Enligt patienten gav läkaren bristfällig information om operationsmetoden och läkaren inväntade inte patientens samtycke till att genomgå denna typ av operation och dess följder. Behandlingen orsakade lidande för patienten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten gav sitt samtycke till behandlingsåtgärden, att ingreppet genomfördes i enlighet med patientens önskemål. Av yttrandet framgick att hudförändringarna bedömdes vara godartade. När hudförändringar bedöms vara tydligt godartade skickas de inte alltid till analys, enligt yttrandet. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02420** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig journalföring och felformulerad remiss Patienten upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral. Han önskade bli remitterad till psykiatrisk mottagning för att där genomgå neuropsykiatrisk utredning. Enligt patienten dokumenterades inte patientens information korrekt och remissen var alltför bristfällig. Remissmottagaren avslog remissen. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjorde vårdgivaren för sin remittering till psykiatrin med frågan om neuropsykiatrisk utredning. Vårdgivaren uppmanade patienten att åter kontakta vårdgivaren om patienten önskade framföra något ytterliga som kunde ingå i en ny remiss. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02427** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning på vårdcentral En kvinna har sedan flera år tillbaka haft flertalet besvär som hon sökt till en vårdcentral för, men hon upplevde att hon under denna tid inte fått tillräcklig med utredning för att få reda på vad det är hon lider av. Åtgärd: Patienten har efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02452** Vård och behandling Läkemedel	Nekas recept på naturligt sköldkörtelhormon från gris mot sköldkörtelsjukdom En kvinna har sköldkörtelsjukdom. Läkaren på vårdcentralen förskriver inte äkta sköldkörtelhormon från gris utan endast ett syntetiskt läkemedel. Kvinnan mår inte bra av detta och har själv bekostat provtagning och behandlingen med sköldkörtelhormonet från gris. Kvinnans järnvärden har sjunkit men läkaren anser inte att det är befogat med provtagning för att utreda järnbristen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som var medveten om att kvinnan var besviken över att läkaren inte skriver ut läkemedlet åt henne och att hennes tidigare husläkare inte heller förskrivit detta. Vårdgivaren följer de riktlinjer som regionen har och kan inte åta sig annan behandling. Funderingen kring järnbrist hade vårdgivaren också försökt besvara via flera meddelanden på 1177 och även erbjudit kvinnan ett fysiskt besök för att gå igenom hennes frågor och eventuella symtom. Kvinnan har tidigare haft järnbrist kopplad till menstruation och denna hade nu upphört. Erbjudande om besök kvarstod och kvinnan kunde ringa eller kontakta vårdgivaren på 1177. Att bekosta prover själv är något många patienter gör idag och det får man såklart göra om man vill, avslutade vårdgivaren. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02454** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Man nekades nytt recept om han inte träffade läkare och tog prover vilket han redan gjort En man som stod på kontinuerlig läkemedelsbehandling ville få sitt recept förnyat. Han kontaktade vårdcentralen men fick ingen återkoppling. När han kontaktade vårdcentralen på nytt fick han besked om att hans läkare var sjuk och patienten var tvungen att boka läkartid samt ta blodprover för att få ett nytt recept. Patienten ansåg att detta var orimligt eftersom han tagit prover och träffat läkare ett par månader tidigare. Åtgärd: I sitt svar uppgav vårdgivaren att ordinarie läkare var frånvarande på grund av sjukdom när patienten bad om förnyat recept och att detta bidrog till fördröjning i handläggning av ärendet. Enligt vårdgivaren bedömdes det vid medicinsk bedömning a uppföljning och eventuell provtagning kunde vara nödvändig inför fortsatt förskrivning. Enligt vårdgivaren kommunicerades inte detta tillräckligt tydligt till patienten. Vårdgivare uppgav att de vid journalgranskning sett att ärenden gällande receptförnyelse hade inkommit tre gånger inom loppet av sex veckor, samt att önskat recept därefter utfärdats. Man beklagade patientens upplevelse av bristande information och bemötande samt den oro och frustration som fördröjningen kan ha orsakat. Vårdgivaren uppgav att de såg allvarligt på det inträffade och skulle se över våra rutiner vid läkares frånvaro. Vidare kommer man att fortsätta arbeta med att stärka kommunikation och bemötande för att minska risken för liknande situationer i framtiden. Patienten har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02469** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök på vårdcentral En kvinna uppgav att hon sökte till en vårdcentral då hon hade ett akut besvär, men hon menade att hon blev nekad besök då hon inte är listad på den vårdcentralen. Kvinnan menade att hon har rätt att söka på vård på vilken vårdcentral hon vill. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02478** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick vänta en månad för att få sjukskrivning förlängd En man kontaktade en vårdcentral för att få sin sjukskrivning förlängd, men uppmanades återkomma en månad senare. Mannen ifrågasätter detta då han under lång tid haft besvär efter en operation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det gjorts en genomgång av patientens journal där det gått att se att patienten varit i kontakt med vårdcentralen vid flera tillfällen och har erbjudits akuta tider, fått förlängd sjukskrivning samt haft kontakt med enhetschef. Samtidigt är det förståeligt att planeringen av den fortsatta vården och sjukskrivningen kan ha upplevts som otydlig, vilket kan ha bidragit till oro. Vårdgivaren har tagit patientens upplevelse på stort allvar och arbetar med att förbättra information och uppföljning, för att patienter ska känna dig trygga i vården. Patienten uppmanades att ta kontakt med vårdcentralen vid fortsatta besvär. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02486** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad receptförnyelse till barn med matallergi En förälder kontaktade en läkare för att få ett recept förnyat avseende ett pulver som tidigare skrivits ut till ett barn med matallergi. Vid den nya kontakten uppgav läkaren att föräldern i stället skulle köpa produkten själv. Läkaren uttryckte samtidigt oro för barnet. Föräldern ifrågasatte detta och menade att om läkaren kände oro borde receptet ha förnyats. Föräldern upplevde situationen som motsägelsefull. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att ett samtal upplevt kränkande. Det är aldrig deras avsikt, särskilt inte när det gäller oro för ett litet barn. De beskrev ett möte där föräldern berättat att det fanns konstaterad allergi hos barnet och att barnet inte kommer överleva utan ersättning. Vårdgivaren valde då att som engångsföreteelse skriva ut ersättning i väntan på att en barnspecialist skulle ta över. När förfrågan om att förnya receptet kom, var det känt av läkaren att det fanns en kontakt med barnspecialist från samma dag och att barnet ammades med tillskott som stöd. Bedömning var då att det inte förelåg akut fara som motiverade att vårdcentralen gick utanför sitt kompetensområde. Ombudet har efter att det kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02498** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Observerade inte cancersjukdom Patienten upprättade läkarkontakt vid vårdcentralen med anledning av hudförändring i nedre delen av ryggen. Läkaren bedömde att det inte fanns skäl till oro. Patienten uttryckte dock sin starka oro och läkaren tog bort förändringen under lokalbedövning men denna bedövning hade bristande effekt och patienten upplevde ingreppet som mycket smärtsamt. Såret syddes, ett stort och besvärande ärr bildades. Vävnadsprovet skickades på analys men bedömdes inte innehålla något som föranledde oro. Hudförändringen återkom senare på samma område. Förändringen opererades bort vid mottagning vid akutsjukhus. Följande analys visade att patienten led av cancersjukdom. Vid eftergranskning av det tidigare provet framkom att även detta påvisade cancersjukdom. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten besökte en specialistmottagning med anledning av en hudförändring på ryggen som orsakade obehag. Hudförändringen togs bort. En läkare under utbildning utförde ingreppet tillsammans med ansvarig läkare. Vårdgivaren beklagade den otillräckliga bedövningen. Vid efterföljande kontroller bedömdes såret läka normalt och stygnen togs bort. Det första svaret från patologen visade att förändringen var godartad och helt borttagen, utan tecken på cancer. Därför fanns det inte skäl att agera vid denna tidpunkt. Senare ändrades dock patologsvaret och förändringen bedömdes då utgöras av hudcancer. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02501** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande journalföring och behandlingsrekommendation vid knäbesvär En kvinna sökte en vårdcentral på grund av knäbesvär som pågått under flera månader. Patienten upplevde att läkaren inte återgav besöket korrekt i journalen. Bland annat angavs en behandlingsrekommendation om vila i en till två veckor, trots att patienten redan hade vilat knät i över en månads tid utan förbättring. Patienten ställer sig frågande till både journalens innehåll och den rekommenderade behandlingen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att patientens beskrivning hade missuppfattats vid dokumentationen och att patienten har kontaktats, felskrivningen har förklarats och en plan för rättelse i journalen har tydliggjorts i en ny journalanteckning. Patienten har även remitterats vidare för fortsatt utredning och behandling av sina knäbesvär. Vårdgivaren uppgav att läkaren framöver bör sammanfatta besöket i dialog med patienten för att säkerställa samsyn kring beskrivning, bedömning och planering. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02505** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sköterska pratade om patients provsvar när hon deltog i en middag med patientens anhöriga Ombud uppgav att en kvinna som var anställd på en vårdcentral pratade om sekretessbelagda provsvar med en patients anhöriga under en privat middag. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02507** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekad läkartid vid sjukdomssymptom En patient med infektionssymptom försökte boka läkartid på vårdcentralen enligt rekommendation från sjukvårdsrådgivningen. Patienten fick initialt endast träffa omvårdnadspersonal som ställde diagnos. Efter påtryckningar från patienten fick hen en telefontid veckan därpå. Vidare bad patienten att få läkemedel för sina symptom men blev nekad och hänvisad till närakut, alternativt 112, om symptomen förvärrades. Patienten upplever att hen inte blev lyssnad på och oro inför att detta återupprepas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren patientens upplevelse av bemötandet. Efter journalgranskning bedömde vårdgivaren att inga medicinska fel hade begåtts och att de råd som patienten initialt fick av omvårdnadspersonalen var korrekta. När patienten några veckor senare träffade läkare vid flera tillfällen genomfördes utredningar som visade att besvären orsakades av en långdragen infektion som inte kunde behandlas. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02512** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Bristande telefontillgänglighet och bemötande vid vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka tid. Hon ringde strax efter öppning men fick en uppringningstid som inte hölls, då vårdcentralen ringde betydligt senare än utlovat och meddelade att tiderna var slut. Hon fick då besked om att hon skulle bli kontaktad nästa dag direkt på morgonen samt råd att själv ringa vid samma tid. Dagen därpå ringde kvinnan enligt instruktion men blev åter uppringd långt senare än angiven tid, när tiderna redan var slut. Hon uppger även att hon inte fick den utlovade återkopplingen från personalen. Vid kontakt med vårdcentralen upplevde hon att personalen inte tog hänsyn till situationen och att samtalet avslutades abrupt. Kvinnan ansåg att hon följt instruktionerna men ändå inte fått möjlighet att boka tid. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02524** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring Enligt patienten har läkare vid vårdcentral genomfört felaktig journalföring. Patienten har inte träffat läkaren. Ändå har läkaren dokumenterat felaktig diagnos, ordination av läkemedel i patientens journal. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren följt Patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter, samt andra lagar och föreskrifter. En patientjournal ska innehålla uppgifter om ställd diagnos och anledningen till mer betydande åtgärder. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02525** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande bemötande och kommunikation vid läkemedelsrådgivning En kvinna kontaktade en vårdcentral med frågor om hur ett läkemedel ska användas. Hon upplevde att läkaren bemötte henne oprofessionellt genom att sucka, ta sig för pannan och uttrycka sig nedlåtande. Läkaren uttryckte att hen behövde läsa in sig på kvinnans historik under samtalet. Hon upplevde att informationen var bristfällig och att hon inte blev lyssnad på. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren tackar för att patienten tog sig tid att dela med sig av upplevelsen vid besöket hos dem. De beklagar att patienten upplevde läkaren som oengagerad och att mötet inte motsvarade förväntningarna. Det är viktigt för dem att alla patienter känner sig lyssnade på, blir bemötta med respekt och får ett professionellt och engagerat omhändertagande. De ser allvarligt på det patienten beskriver och kommer att ta med sig synpunkterna i deras fortsatta kvalitetsarbete. De uppskattar att patienten uppmärksammar dem på detta och hoppas de får möjlighet att ge patienten en bättre upplevelse framöver. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02537** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura för uteblivet besök då påminnelse inte skickades En man hade en tid bokad vid en rehabiliteringsmottagning. Han blev uppringd och meddelad att tiden behövde flyttas, men det skickades ingen påminnelse. Det gjorde att han missade sin nya tid och fick en faktura för uteblivet besök. Mannen tyckte att det kändes orättvist. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade tid samma dag hos fysioterapeut och kiropraktor, där tiden hos kiropraktor kvarstod. Då patienten inte närvarade vid besöket skickades en faktura. SMS-påminnelser skickas som en service via regionens system, men de kan tyvärr inte garanteras i alla fall. Det är därför alltid den bokade tiden som gäller och patienten ansvarar för att hålla den eller avboka i tid. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02540** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och utebliven behandling samt sjukskrivning En kvinna som har genomgått en magnetkameraundersökning är kritiskt till att en läkare på en vårdcentral inte gett någon adekvat information om resultatet. Kvinnan som även har psykiska besvär har bett om hjälp och vård vilket inte har hörsammats. Läkaren har också nekat att sjukskriva kvinnan. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av att inte ha blivit lyssnad på eller tagen på allvar i kontakten med vårdcentralen. Patientens synpunkter har återkopplats till berörd personal. Vårdgivaren framhöll att det är viktigt att vården samverkar med andra myndigheter för att minska risken för missförstånd och att patienten hamnar mellan olika aktörer. I detta fall bedömdes samverkan mellan vården och myndigheter inte ha fungerat tillräckligt väl, vilket vårdgivaren uppgav att man tar lärdom av för att förbättra samarbetet framöver. För att stärka stödet till patienter har vårdcentralen anställt en kurator med uppdrag att samordna kontakter mellan vården och andra myndigheter. Patienten har nu kontakt med kuratorn, som även har nära samarbete med patientens läkare och vid behov kan samverka med andra vårdgivare och myndigheter efter patientens samtycke. Vårdgivaren beklagade även patientens frustration kring sjukskrivningsfrågan och uppgav att vårdcentralen borde ha gett tydligare information samt tidigare tagit kontakt med Arbetsförmedlingen för samverkan kring patientens situation. Kuratorn har nu tagit kontakt med Arbetsförmedlingen och vårdgivaren kommer fortsatt att samverka kring patientens behov av stöd avseende arbetsförmåga och psykisk och fysisk ohälsa. Då patienten efter att svaret översänts inte inkommit med nya synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02541** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven remiss till psykiatrin och begärd journalrättelse En man sökte vård på en vårdcentral på grund av nedstämdhet. Han beskrev stress över sin ekonomi som arbetssökande och en känsla av hopplöshet inför arbetsmarknaden. Husläkaren uppgav att en remiss till psykiatrin skulle skrivas, men någon remiss skickades inte. Mannen behövde därför själv ta ny kontakt med vårdcentralen för att påtala detta. I journalen har läkaren skrivit att mannen har en självmordsrisk och upplever sig övervakad. Mannen har kontaktat vårdcentralen om rättelse av journaltext. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02546** Vård och behandling Behandling	Besvär togs inte på allvar En kvinna sökte en vårdcentral och träffade en läkare efter att ha skadat ett finger vid ett fall. Vid samma tillfälle hade hon även en fraktur i armbågen. Kvinnan bad om en remiss till specialist, men läkaren nekade att skriva remiss. Hon upplevde att fingret endast undersöktes mycket kort då läkaren bad henne knyta handen. Kvinnan har fortsatt smärta, svårt att greppa och nedsatt styrka. Hon anser att hennes besvär inte togs på allvar. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att läkaren hade bedömt att patientens fingerskada inte behövde bedömas av ortoped och hade rekommenderat fortsatt kontakt med arbetsterapeut. Vårdgivaren beklagade att patienten hade upplevt att besvären inte togs på allvar och konstaterade att informationen om den medicinska bedömningen hade varit bristande, vilket hade lett till missförstånd och missnöje. Ärendet skulle tas upp på ett läkarmöte i syfte att förbättra kommunikationen med patienter om medicinska bedömningar, särskilt när patientens förväntningar skiljde sig från läkarens bedömning. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2604-02551** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Uteblivet svar i chatt och bristande bemötande En patient kontaktade en vårdcentral via chatt där information angav att svar skulle ges inom 24 timmar. När svar uteblev hörde patienten av sig och fick besked om att ärendet skickats till läkare. Efter ytterligare några dagar utan svar kontaktade patienten vården igen och upplevde då ett otrevligt och aggressivt bemötande från en sjuksköterska, som uppgav att svarstiden kunde vara flera veckor. Patienten efterfrågar tydligare information om faktiska svarstider, återkoppling när ärendet hanteras samt ett bättre bemötande och stöd. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt bemötandet från dem som otrevligt. Vårdgivaren uppgav att verksamheten arbetar för att återkomma så snart som möjligt men att det inte alltid är möjligt att besvara alla chattärenden omgående. Samtidigt framhölls att patienter ska få information om att deras ärende har uppmärksammats och om den fortsatta handläggningen, eftersom detta bidrar till trygghet och transparens. Vårdgivaren betonade att patienter inte ska bemötas med nonchalans eller ett oprofessionellt bemötande. Ärendet kommer att tas upp avidentifierat i sköterskegruppen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02553** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Frågor om läkemedelsbehandling på vårdcentral En patient var inskriven på en vårdcentral där blodprover och andra undersökningar ledde till att en diagnos ställdes och läkemedelsbehandling sattes in. Patienten blev senare osäker på om bedömningen och behandlingen var korrekt efter kontakt med en annan vårdcentral, där det framfördes att medicineringen borde ha varit annorlunda utifrån diagnosen. Patienten ställer sig således frågande till den medicinska bedömningen och den ordinerade behandlingen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse av vården hos dem. I svaret framkom att vårdgivaren gjort en internutredning som inte påvisade något avvikande när det gäller behandling av patientens besvär. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02566** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få kontakt med rehab vid problem efter förskrivning En kvinna besökte en hjälpmedelsverksamhet för utprovning av benstöd till sin elrullstol. Efter att ha provat benstöden i hemmet fick hon värk i kroppen och behövde få hjälp att justera eller åtgärda problemet. Kvinnan har en hörselnedsättning och kan därför inte använda telefon. Hon har i stället skickat flera mejl till förskrivaren utan att få svar. Hon upplever att det inte går att komma i kontakt med verksamheterna men önskar få en tid bokad snarast för att få problemet åtgärdat. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att patienten vid flera tillfällen hade haft kontakt med mottagningen och fått information om hur synpunkter på hjälpmedel kunde lämnas digitalt till hjälpmedelscentralen. Med anledning av patientens besvär vid användning av rullstolen hade en arbetsorder skapats för att återställa hjälpmedlet. Vårdgivaren hade även framfört patientens önskemål om hembesök, men informerat om att åtgärden troligen behövde utföras på hjälpmedelscentralen eftersom särskild utrustning krävdes. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av att mottagningen inte hade gjort tillräckligt och uppgav att verksamheten strävade efter att tillgodose patienters önskemål och behov när det var möjligt. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2604-02571** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinnas symtom bedömdes felaktigt som ofarliga och efter ett par dagar fick hon hjärtinfarkt En kvinna sökte vårdcentral när hon i flera dagar haft smärtor i hals och höger arm. Symtomen bedömdes komma från muskler och skelett och betraktades därför inte som allvarliga. Några dagar senare fick patienten en hjärtinfarkt och specialistläkare ska ha sagt att patientens symtom varit typiska för kärlkramp och hjärtinfarkt. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten enligt journalen sedan tidigare haft magbesvär, diskbråck och utmattningssyndrom, men ingen känd hjärt- och kärlsjukdom och att patienten inte rökte. När patienten sökte vårdcentralen uppgav hon allmän sjukdomskänsla och ont i halsen. Efter några dagar tillkom smärta i höger arm, men den smärtan smärtan hade då minskat. Patienten uppgav ingen bröstsmärta. Vårdgivaren uppgav att undersökningen visade gott allmäntillstånd, ingen feber och ingen andfåddhet. Halsen såg normal ut, hjärta och lungor bedömdes utan anmärkning och blodtryck, puls samt infektionsprover var normala. Läkarens bedömning var att patientens besvär sannolikt kom från muskler och skelett och att halsbesvären berodde på en övre luftvägsinfektion. Patienten fick råd om att söka vård igen vid ökade besvär. Vårdgivaren beklagade att patienten senare behövde söka akutsjukvård och då visade sig ha en hjärtinfarkt. Läkaren uppgav att patientens symtom vid besöket på vårdcentralen inte gav misstanke om hjärtinfarkt eller kärlkramp. Ärendet kommer att tas upp i läkargruppen för diskussion och lärande. Patienten erbjöds också en telefontid för fortsatt kontakt. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2604-02579** Övrigt Övrigt	Primärvårdsmottagning bokade in patienten utan denne patients samtycke Vid två tillfällen har patienten blivit inbokad vid primärvårdsmottagning utan att patienten tagit initiativ till dessa inbokningar. Patienten har inte för övrigt valt att ha kontakt med denna mottagning. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren inte har noterat någon inbokad tid för patienten och vårdgivaren har inte uppfattat att patienten är listad vid mottagningen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02580** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos av lungcancer En närstående till en kvinna som avlidit i lungcancer framför synpunkter på vårdcentralens bedömning av kvinnans symtom. Enligt den närstående tolkades symtomen som psykiska och kvinnan hänvisades till psykolog i stället för att genomgå en medicinsk utredning av sina fysiska besvär. Den närstående ifrågasätter om symtomen borde ha lett till misstanke om allvarlig sjukdom tidigare och om en tidigare utredning hade kunnat påskynda diagnos och behandling. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagas patientens bortgång och de anhörigas sorg. Vårdgivaren uppger att patientens journal och den medicinska handläggningen har granskats. Bedömningen visar att patienten var multisjuk och att vården försökte ta reda på vad patientens symtom berodde på. Symtomen var inte typiska för lungcancer. Flera röntgenundersökningar på lungorna utfördes utan att några avvikelser sågs. När en särskild undersökning med tredimensionell röntgen utfördes kunde småcellig cancer konstateras. Vårdgivaren bedömer att handläggningen av patientens vård skedde på ett medicinskt korrekt sätt. Vårdgivaren uppger att det inte finns något som tyder på att patientens fysiska symtom avfärdades som enbart psykiska. Det som föranlett att ombudet uppfattat att symtomen tolkades som enbart psykiska berodde troligen på att patienten samtidigt hade samtalskontakt med psykolog. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02585** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Långvariga besvär utan diagnos eller tillräcklig fortsatt hjälp En person har under ungefär ett år mått mycket dåligt med flera besvär och symtom. Patienten har sökt vård på en vårdcentral där läkare har remitterat hen vidare till flera olika specialister, men någon orsak till besvären har fortfarande inte kunnat fastställas. Personen upplever att hen inte får behandling på vårdcentralen och inte heller tillräcklig hjälp vidare i vården. I stället har patienten hänvisats till akutmottagning trots långvariga och återkommande besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen, Löf. Då patienten därefter inte har återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02586** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Nekad fortsatt psykiatrisk vård och behandling vid misstänkt ADHD En kvinna genomgick en ADHD-utredning inom regionen utan att uppfylla kriterier, vilket hon inte upplevde stämde med sina svårigheter. Hon upplevde att svårigheter inte fullt framkom vid utredningen där sedan en privat utredning gav henne en ADHD-diagnos. Trots detta avslogs två remisser till psykiatrin utan motivering eller plan för fortsatt vård. Kvinnan hade tidigare haft god effekt av läkemedelsbehandling men saknade nu förskrivare och riskerade att bli utan medicin. Svårigheterna påverkade studier och arbete och ledde till utmattning. Kvinnan önskar en tydlig plan och fortsatt ansvar från vården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02594** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Pojke skadades av brännmanet, bristfällig bedömning fördröjde behandling En pojke var på en utlandsresa med familjen och skadades av en brännmanet. På plats behandlades skadan med antibakteriell kräm och vinäger. Armen svullnade, han fick blåsor och tjocka sårskorpor efteråt. En vecka senare i Stockholm sökte familjen vård på en vårdcentral. Läkaren bedömde att skadan inte var allvarlig då armen inte var infekterad. Familjen ombads att avvakta. Vid återbesök en vecka senare hade tillståndet försämrats och mamman bad om remittering till hudläkare, vilket läkaren på vårdcentralen inte tyckte behövdes. Remissen avslogs av hudmottagningen då de inte behandlar liknande skador. Därefter skickades remiss till ett barnsjukhus och pojken fick då vård, det var fyra veckor efter ankomst till Sverige. På kliniken konstaterades att skadan var allvarlig och behövde behandlas. Under två månader krävdes täta omläggningar, borttagning av död vävnad och slutligen operation i narkos. Pojken diagnostiserades även med en resistent bakterie, MRSA och har kvarstående ärr efter att ha behövt opereras också. Mamman anser att vårdcentralen brustit i sin bedömning. Att skadan inte var infekterad uteslöt inte allvaret och fördröjningen i korrekt vård riskerade att förvärra skadan. Med korrekt initial bedömning hade pojken kunnat få rätt vård tidigare. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att det är ovanligt med brännskador från djur då vi inte har dessa djur i Sverige. Det dyker ibland upp patienter som varit utomlands och råkat ut för brännskador av maneter, dock finns inte någon vana att ta hand om dessa tillstånd. Det finns inte heller några riktlinjer som man följa angående dessa besvär. Läkaren noterade att det var en allvarlig brännskada men det såg fint ut utifrån infektionsperspektiv och övriga akuta medicinska perspektiv, vilket pojken och föräldrarna informerades om. Läkaren hade också möjligen förminskat sitt intryck av skadan inför patienten och föräldrarna utifrån ett lugnande perspektiv. Läkaren bokade också ett återbesök åt pojken så snart som möjligt efteråt. Vid det andra besöket en vecka senare konstaterades att skadorna hade börjat läka fint. Dock remitterades pojken till en hudmottagning. Då mottagningen inte hade svarat på en vecka skrevs en ny remiss som påminnelse. Då kom svaret att läkaren på hudmottagningen bedömde att pojken behövde remitteras till en plastikkirurg, vilket gjordes. Plastikkirurgen å sin sida, hänvisade pojken till ett barnsjukhus. Den ansvariga läkaren på vårdcentralen konstaterade att det blev onödigt måga fördröjningar då remissen bollades runt. I efterhand tyckte läkaren att han borde frågat kollegorna på vårdcentralen. Vårdgivaren beklagade det inträffade och skulle försöka boka in en plastikkirurg för undervisning om brännskador från djur. Detta för att undvika att liknande fall ska hända igen. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02604** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Bristande hantering av bokning av tid via vårdcentrals app En man kontaktade en vårdcentral via vårdgivarens app för att boka en tid för en pågående behandling. Han fick besked om att det inte fanns några lediga tider och uppmanades att återkomma senare i veckan. Ärendet avslutades därefter i appen. Mannen ifrågasätter att ansvaret för tidsbokningen lades på honom, i stället för att vårdcentralen kunde ha återkommit när en tid blev tillgänglig. Han misstänker även att vårdcentralen försöker påverka sina nyckeltal genom att öka antalet ärenden och samtidigt minska handläggningstiden för avslutade ärenden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrev verksamhetschefen att det inte är rimligt att patienter ska behöva ringa och öppna ärende två gånger for samma ärende. Därför har vårdcentral på sistone upprättat ett system där patienten läggs i en väntelista där personalen kallar patienter när nya besökstider finns tillgängliga. Patientens upplevelse beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02610** Ekonomi Patientavgifter	Bestred faktura för uteblivet besök Patienten bestred faktura för uteblivet besök. En situation uppstod för patienten som gjorde det omöjligt för patienten att komma till det inbokade besöket. Patienten drabbades av en fotskada strax innan besöket. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för grunderna till faktureringen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02617** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Oro för receptförnyelse och otrevligt bemötande i telefon En patient med nedsatt kognitiv och fysisk funktion efter en hjärnblödning hade tidigare fått hembesök av läkare från vårdcentralen, och recept hade då förnyats vid behov. Patienten fick senare en kallelse till läkarbesök på vårdcentralen och kontaktade mottagningen för att få veta varför. Patienten upplevde att sjuksköterskan som svarade var otrevlig i telefonen. Trots att patienten åter beskrev sin nedsatta funktion uppgav sjuksköterskan att patienten behövde komma till vårdcentralen för att få recept förnyade. Detta ledde till oro hos patienten över hur framtida läkemedel ska kunna ordnas. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att verksamheten, efter att ha tagit del av patientens synpunkter, informerat patienten om att besöket bokats om till ett hembesök. Inför kommande besök kommer hembesök att bokas och en notering har lagts in i journalsystemet för att minska risken för att samma situation uppstår igen. Vårdgivaren uppgav att hembesöken i första hand kommer att genomföras av patientens fasta läkare, men att en annan läkare kan behöva ta över vid frånvaro. Verksamheten följer kontinuerligt upp inkomna synpunkter i sitt förbättringsarbete. Vårdgivaren beklagade att patienten inte upplevt kontakten med vårdcentralen som tillfredsställande och uppgav att bemötande är en central del av verksamhetens arbete och något som regelbundet tas upp i personalgruppen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02620** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bristfälligt läkarintyg försvårar tillgång till stödinsatser En man fick ett läkarintyg som var ofullständigt och saknade viktiga uppgifter om hans hälsotillstånd och funktionsnedsättningar. Bristerna påverkade möjligheten att få stöd från Försäkringskassan och färdtjänst. Särskilt saknades en tydlig beskrivning av svårigheter vid resor, vilket var avgörande för bedömning av rätt till färdtjänst. Mannen önskade ett nytt, fullständigt och mer utförligt läkarintyg där samtliga besvär framgick, samt en snar läkartid för detta. Mannen upplevde att det var svårt att kontakta ansvarig personal, bland annat genom att flera sagt sig vara chefer, vilket hindrat vidare kontakt. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2604-02629** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning och bemötande En kvinna träffade en läkare på en vårdcentral men upplevde att hennes tidigare diagnoser och medicinska utlåtanden ifrågasattes. Hon uppger även att hon inte gavs möjlighet till dialog kring hälsobesvären, och att det var svårt att ha tolk i samtalet. Läkaren undersökte endast ena sidan av kroppen, trots att besvären främst fanns på den andra sidan. Kvinnan uppger att besöket orsakades stress och hon kände sig inte lyssnad på eller respektfullt bemött. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att besök med tolk tyvärr kan vara svåra ibland, men berörd läkare och verksamhetschef beklagade att patienten upplevt bemötandet som bristfälligt. I journalen hänvisade läkaren till tidigare gjorda bedömningar då det inte går att sammanfatta allt i varje anteckning, utan det är då bättre att hänvisa till tidigare anteckningar. Läkaren har ombetts ta bort en anteckning som patienten uppgav var felaktig. Enligt journalen bedömde läkaren båda sidor av kroppen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02634** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Upplevt kränkande bemötande och brister i terapikontakt En ung kvinna framför synpunkter på bemötandet och behandlingen hos en psykoterapeut på en vårdcentral. Hon uppger att psykoterapeuten vid ett besök höjde rösten och skrek åt henne. Hon beskriver också att han kommenterade hennes utseende och sa att hon var oattraktiv. Enligt patienten har bemötandet gjort att hon inte vågat berätta om svåra saker i terapin av rädsla för hur psykoterapeuten skulle reagera. Hon upplever vidare att samtalen ofta varit otydliga och att de inte gått igenom sådant som varit relevant för hennes situation. Kvinnan reagerade även på att psykoterapeuten vid en session använde en AI-tjänst, vilket hon fann märkligt eftersom hon betalar för terapin. Hon önskar att patienter ska kunna lämna omdömen efter varje besök och att psykoterapeuten får återkoppling om sitt bemötande och sin pedagogik. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse och det framhölls att det inträffade inte är acceptabelt. Verksamhetschefen har utrett klagomålet och den aktuella psykoterapeuten har fått redogöra för vårdkontakten, tagit till sig kritiken och ska använda den i sitt fortsatta arbete. Vårdgivaren uppgav att bemötandefrågor diskuteras regelbundet i arbetsgruppen som en del av det kontinuerliga förbättringsarbetet. Med anledning av patientens förbättringsförslag kommer formuläret där patienter kan lämna synpunkter på sitt besök att göras mer synligt och patienter kommer att uppmuntras att använda det. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02656** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Utebliven information om tidigare diagnos En kvinna sökte en vårdcentral på grund av smärta i leder och muskler. Vid besöket framkom att patienten flera år tidigare hade sökt vård för liknande besvär och då fått en diagnos, vilket fanns dokumenterat i journalen. Patienten uppger att hon inte hade informerats om diagnosen vid det tidigare tillfället. Hon ställer sig frågande till om besvären hade kunnat lindras om behandling hade satts in i samband med att diagnosen ställdes. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att en diagnos registrerades felaktigt i samband med ett tidigare vårdtillfälle. Vårdgivaren beklagade det inträffade och uppgav att de kommer att se över sina interna rutiner samt använda händelsen som ett lärande exempel i sjuksköterskegruppen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02673** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Flera avbokade besök under pågående terapi - bristande kontinuitet och ökade kostnader En ung kvinna som behandlats med kognitiv beteendeterapi vid en digital vårdcentral fick vid fyra tillfällen sina besök ombokade av den behandlande psykologen. Detta påverkade kontinuiteten i behandlingen negativt, då det enligt plan skulle vara en vecka mellan varje behandlingstillfälle. Vid ett tillfälle var det åtta veckors uppehåll i behandlingen. Under perioden fyllde kvinnan tjugo år, vilket innebar att hon själv fick börja betala för vården, något hon menar inte skulle ha skett om behandlingen genomförts enligt plan. Kvinnan önskar få ersättning för de besök som skedde efter att hon började betala själv och framför även önskemål om att vårdcentralen ser över sina rutiner gällande behandlingar och ombokningar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att avgifter som uppkommit på grund av att patienten fyllt 20 år har återbetalats. Vårdgivaren beklagar ombokningarna och uppger att nya tider bokades så nära inpå som möjligt med behandlande psykolog. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02681** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven återkoppling via e-tjänst trots behov av textbaserad kontakt En kvinna med hörselnedsättning och neuropsykiatrisk diagnos uppger att hon har svårt att använda telefon och även texttelefonitjänst. Hon har därför försökt kontakta sin vårdcentral via en e-tjänst där det anges att svar ska ges inom 24 timmar, men hon har inte fått någon återkoppling på sina meddelanden. Kvinnan upplever att hennes behov av textbaserad kommunikation inte tillgodoses och anser att vårdgivaren borde kunna erbjuda ett fungerande och säkert alternativ för kontakt utifrån hennes förutsättningar. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att händelsen hade gåtts igenom med berörd personal och vårdgivaren medgav att hanteringen hade varit felaktig. Verksamheten har genomfört en workshop och tagit fram rutiner för hantering av digitala ärenden i syfte att förhindra liknande händelser. Vårdgivaren beklagade uppkommen situation och uppgav att hög arbetsbelastning och personalbrist hade bidragit till fördröjningen. Bemanningen skulle förbättras för att digitala ärenden skulle kunna hanteras inom avsedd tid. Verksamhetschefen har bett läkaren att hantera pågående chatt med patienten och hantera efterfrågad receptförnyelse. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2604-02683** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven information om avvisad remiss för handskada En man sökte en vårdcentral för en handskada som gav smärta, svullnad och nedsatt rörlighet. Vid besöket undersökte läkaren handen och uppgav att en remiss till ultraljud skulle skickas och att patienten skulle få en kallelse. Efter flera dagars väntan utan återkoppling kontaktade mannen själv sjukhuset. Där fick han veta att remissen hade avvisats redan samma dag som den skickades, eftersom de inte tog emot den typen av remisser från vårdcentralen. Enligt patienten hade läkaren fått denna återkoppling samma dag, men han informerades ändå inte om det utan gick i flera dagar med fortsatt smärta, oro och ovisshet. Patienten önskar tydliga rutiner för att patienter omgående ska få information när en remiss avvisas samt att remisser skickas till rätt instans från början. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att en remiss för undersökning skickades samma dag som patientens besök. Vårdgivaren kunde inte se i journalsystemet att remissen hade avvisats och hade inte heller fått någon information om detta. När patienten senare kontaktade mottagningen eftersom någon kallelse ännu inte kommit, återkopplade läkaren dagen därpå och skickade en ny remiss till en annan enhet för att säkerställa fortsatt utredning. Patienten informerades om den nya remissen. Vårdgivaren uppgav att det är rutin att informera patienter när remisser skickas och vid förändringar i handläggningen. Kallelse till undersökning skickas däremot av den mottagande enheten. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevt bristande information och uppgav att synpunkterna tas till vara för att förbättra kommunikationen och rutinerna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02684** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Otydlig samordning i utredning av magbesvär och bristande remisshantering En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av svåra magbesvär. När läkemedelsbehandling inte hjälpte remitterades hon till en undersökning av magsäcken, men undersökningen kunde inte genomföras eftersom hon fick kraftig ångest och panik. Hon fick då besked om att en ny remiss skulle skickas för undersökning med narkos, men detta gjordes inte. Patienten behövde därför själv kontakta både sjukhus och vårdcentral flera gånger för att bli uppsatt på väntelista. Undersökningen genomfördes senare men visade inga avvikande fynd. Hon upplever att den fortsatta utredningen inte drivs framåt och att hon själv måste efterfråga varje steg. Kvinnan anser att remisser inte hanteras eller följs upp korrekt, att ansvarsfördelningen mellan vårdgivare är otydlig och att hon i hög grad tvingas samordna sin egen vård. Hon önskar tydlig information och föreslår att patienter med mer komplex eller långvarig problematik får en fast vårdkontakt med ansvar för uppföljning, remisser och planering av nästa steg. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patienten hade remitterats till undersökning av magsäcken vid flera tillfällen på grund av återkommande besvär. Symtom och provresultat hade inte uppfyllt kriterierna för ett standardiserat vårdförlopp och remisserna hade därför hanterats enligt ordinarie rutin. Undersökningen hade varit svår att genomföra trots lugnande läkemedel och vården hade därför försökt ordna en undersökning under narkos, vilket hade fördröjts på grund av resursbrist. Vårdgivaren uppgav att patientens behov av vård från flera verksamheter hade medfört svårigheter med samordningen och beklagade att patienten själv hade behövt ta ett stort ansvar för att bevaka och samordna sina remisser. Verksamheten hade som mål att förbättra rutinerna för information, samordning och återkoppling, särskilt för patienter med behov av vård från flera verksamheter. Vårdgivaren beklagade även patientens fortsatta besvär och upplevelse av brister i kommunikationen. Genomförda undersökningar hade inte visat någon tydlig kroppslig orsak till besvären och läkemedelsbehandling hade inte haft förväntad effekt. Vårdgivaren bedömde att flera faktorer kunde bidra till patientens smärta och att fortsatt uppföljning inom psykiatrisk vård var en central del av behandlingen. Efter att ha tagit del av vårdgivarens svar framförde patienten fortsatta synpunkter på vårdkontakterna. Synpunkterna bifogades avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutades.
1177 **Primärvård** **V2604-02695** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Brister i utredning av långvariga halsbesvär En kvinna sökte vård vid en vårdcentral efter att ha haft symtom på övre luftvägsinfektion i flera veckor. En odling togs och besvären bedömdes bero på bakteriell halsfluss, varpå antibiotika ordinerades. Kvinnan upplevde att läkaren inte tog hänsyn till den långvariga sjukdomsperioden och ifrågasätter att hon inte fick hjälp med smärtlindring eller ytterligare råd. En vecka senare fick hon besked om att odlingen aldrig skickades iväg för analys, då det ansågs onödigt eftersom hennes tillstånd hade förbättrats. Kvinnan kände sig ledsen och orolig för eventuella komplikationer och menar att odlingssvaret hade varit viktigt för att säkerställa en korrekt diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det vid besöket gjordes en samlad klinisk bedömning utifrån anamnes, status och provtagning. Den kliniska bilden bedömdes vara förenlig med bakteriell tonsillit (halsfluss). Behandling med antibiotika ordinerades utifrån denna samlade bedömning, och planen var även att komplettera med halsodling för att vid behov kunna verifiera bakteriefynd och säkerställa lämpligheten av insatt antibiotikabehandling, samt justera behandlingen vid behov. Efter insatt behandling följdes tillståndet upp vid två telefonkontakter där det framkom förbättring, vilket talade för kliniskt behandlingssvar. Det inträffade ett handläggningsfel då odlingen inte skickades enligt plan. Detta har beklagats, dokumenterats som avvikelse och tagits vidare internt för att minska risken för upprepning. Sammantaget gjordes medicinsk bedömning, behandling sattes in, klinisk uppföljning genomfördes och förloppet var förenligt med förbättring under behandling. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02696** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Digital läkare förskrev antibiotika till patient med autoimmun sjukdom viket orsakade svårt skov En man med bakomliggade automimmun sjukdom fick vid tre tillfällen antibiotika förskrivet av digital vårdgivare. Patientens grundsjukdom gör honom extra känslig för antibiotika vilket vårdgivaren borde ha beaktat och informerat om. Patienten informerade tydligt om sin sjukdom. Enligt patienten ledde antibiotikabehandlingarna till att han fick ett svårt skov som inte gick att behandla. Patienten genomgick flera omfattande operationer där man tvingades ta bort hela tjocktarmen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades det sjukdomsförlopp som drabbade patienten. Vårdgivaren uppgav att patienten vid den första kontakten fick råd om egenvård för bakteriell hudinfektion. När besvären inte förbättrades och utslagen hade spridit sig, tog patienten ny kontakt en vecka senare och då bedömdes att antibiotikabehandling behövdes. Enligt vårdgivaren fanns det inga kända kontraindikationer mot den aktuella antibiotikabehandlingen utifrån patientens autoimmuna sjukdom. Vårdgivaren uppgav vidare att det inte fanns några ytterligare registrerade vårdkontakter hos deras verksamheter under den aktuella perioden och undrade om patienten kan ha haft kontakt med andra vårdgivare. vårdgivaren uppgav att ärendet hade tagits upp som en avvikelse inom verksamheten. Efter intern utredning bedömde vårdgivaren att handläggningen varit korrekt vid de två vårdkontakterna. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2604-02711** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Upplevelse av otrevligt bemötande i telefon och fördröjd tid till läkarbesök En kvinna hade en bokad läkartid på en vårdcentral som ställdes in samma dag eftersom läkaren var sjuk. Hon erbjöds en ny tid längre fram och kontaktade därefter mottagningen per telefon för att undersöka möjligheten att få en tidigare tid. I samband med telefonsamtalet upplevde hon att personalen höjde rösten och avslutade samtalet abrupt. Kvinnan kände sig förminskad och kränkt av bemötandet och uppfattade agerandet som oprofessionellt. Patienten uttrycker en önskan om att få tillgång till vård inom rimlig tid samt ett respektfullt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren, som beklagade patientens upplevelse i samband med telefonsamtalet och bad om ursäkt. I svaret framgick att vårdgivaren arbetar kontinuerligt med att utveckla bemötande, kommunikation och dokumentation för att säkerställa en trygg och respektfull vård för alla patienter. De synpunkter som framförts kommer att tas till vara i det fortsatta förbättringsarbetet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02723** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och avslutad sjukskrivning vid vårdcentral En kvinna med långvarig smärtproblematik och kognitiva svårigheter var sjukskriven och fick efter en fotfraktur ytterligare nedsatt funktion. Vid ett uppföljande besök på en vårdcentral upplevde hon att läkaren uppträdde aggressivt, höjde rösten och även avslutade mötet abrupt. Läkaren meddelade att sjukskrivningen skulle avslutas och hänvisade till socialtjänsten. Kvinnan upplevde att läkaren felaktigt anklagade henne för bristande läkemedelshantering samt att hen gjorde en negativ bedömning i journal baserad på en enstaka händelse som inte ansågs spegla helheten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02724** Vård och behandling Läkemedel	Får ej hjälp med smärtlindring En man med långvariga smärtor upplever inte att han får hjälp från vårdcentralen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02726** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven remiss till psykiatrin En ung kvinna utreddes för neuropsykiatrisk problematik och bipolär sjukdom hos en psykoterapeut vid en vårdcentral. Enligt kvinnan fanns en muntlig överenskommelse om att en remiss skulle skickas till psykiatrin för vidare vård. När hon senare kontaktade vårdcentralen för att fråga om remissen fick hon besked om att den inte hade skickats. Vid kontakt med psykoterapeuten fick hon veta att remissen inte skulle skickas, eftersom hon hade valt att avsluta sin kognitiva beteendeterapi vid vårdcentralen i förtid. Kvinnan upplevde att hon inte fick den hjälp hon behövde, trots att hon försökte förklara sin situation. Hon ifrågasatte varför remissen inte skickades enligt den tidigare överenskommelsen och önskar svar på sina synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att en remiss från vårdcentralen till psykiatrin hade skickats samma dag som patienten kontaktat vårdcentralen och bett om detta. Enligt vårdgivaren hade patienten därefter blivit inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02760** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad magnetkameraundersökning, bristande bemötande och journalföring En kvinna med långvarig nack- och ryggsmärta, som påverkar hennes vardag, hade ett digitalt läkarbesök efter upprepad rehabilitering utan bestående förbättring. Trots tidigare begäran och fysioterapeutens bedömning om möjlig nervinklämning nekades hon en magnetkameraundersökning. Läkaren ansåg inte att underlaget var tillräckligt och informerade att magnetkameraundersökning främst görs inför operation. Patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på och att fysioterapeutens bedömning ifrågasattes. Hon anser även att journalen är bristfällig då hennes symtom och att hon nekats magnetkameraundersökning inte dokumenterats korrekt. Patienten önskar en ny medicinsk bedömning samt rättelse av journalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att ett journalanteckning upprättades i samband med videosamtalet och att ansvarig läkare även beaktade tidigare journaluppgifter. Den samlade medicinska bedömningen var att fortsatt träning och smärtlindring rekommenderades innan ställning tas till vidare utredning eller annan behandling. Vårdgivaren uppgav att samtalet avslutades innan en gemensam plan för den fortsatta handläggningen hann upprättas. Vårdgivaren beklagade att patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på och uppgav att hon är välkommen att återkomma om besvären kvarstår eller förvärras. Då patienten inte har återkommit efter att svaret översänts inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02767** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Bristande såromläggning och läkemedelsadministrering i hemsjukvården En patient med hemsjukvård var tillfälligt inlagd på en vårdavdelning på grund av en infektion som hade orsakats av ett sår. När patienten återvände hem var det hemsjukvårdens ansvar att ombesörja omvårdnaden av såret. Såromläggningen sköttes inte och problematiken förvärrades. Hemsjukvården skulle också ansvara för att patientens läkemedel skulle administreras men detta uteblev i flera fall. Omvårdnaden upplevs ha nonchalerats, vilket skapar oro för framtida allvarliga komplikationer. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren att patienten inte fick den omvårdnad av sitt sår som kunde förväntas. Vårdgivaren uppgav att en avvikelse rapporterades, att en översyn av rutiner ska genomföras för att förebygga att liknande händelser inträffar igen samt att samtal fördes med berörd personal. I svaret framkom även att patientens självbestämmande respekterades när läkemedel önskades vid en senare tidpunkt och att läkemedlen därför inte signerades som administrerade. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02771** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lyssnade inte på patienten vid snabb bedömning En kvinna sökte vård på en vårdcentral för en blåsa på foten. Läkaren tittade på blåsan och bedömde att den skulle läka av sig själv, och innan patienten hunnit ställa någon fråga lämnade läkaren rummet. Kvinnan hade önskat att läkaren hade tagit sig tid att lyssna på henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren inte uppfattade att patienten ville diskutera mer och ställa frågor, vilket han beklagade. Patienten tackades för synpunkterna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02772** Administrativ hantering Intyg	Synpunkter på formuleringar i psykologutlåtande om tredje part En man har synpunkter på hur en psykolog vid en vårdcentral har formulerat sig om honom i ett utlåtande som rör en närstående. Han invänder inte mot patientens rätt att beskriva sina upplevelser, utan mot att uppgifter om honom som tredje part har uttryckts på ett sätt som enligt honom framstår som psykologens egna kliniska bedömningar, trots att psykologen aldrig har träffat eller bedömt honom. Eftersom utlåtandet har använts i ett rättsligt sammanhang menar mannen att formuleringarna har fått betydande konsekvenser för honom. Han anser därför att det finns brister både i hur utlåtandet har utformats och i hur vårdgivaren har hanterat hans klagomål om detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då det framkommit att mannen redan varit i kontakt med vårdgivaren och fått svar på sina synpunkter avslutas ärendet hos patientnämndens förvaltning.
1177 **Primärvård** **V2604-02797** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna upplevde bristande behandling och utredning vid primärvårdsenhet En kvinna beskrev att hon medicinerats fel i samband med ett besök på en närakut. Felmedicineringen fortsatte till andra vårdkontakter och pågick i flera år efter händelsen. Hon saknade information om syftet med behandlingen. Besvären påverkade henne även psykiskt. Hon beskrev en bubblande kvarvarande känsla i örat och känsla av vätska på morgnarna, vilket bekräftats en gång av sjuksköterska under åren, men som förnekats av läkare. Hon ansåg inte att besvären var tagna på allvar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade hennes upplevelse i kontakten med dem. De beskrev mellan vilka datum de haft kontakt och att hon parallellt haft kontakt med specialistmottagning. På frågan varför de inte remitterade henne vidare svarade de att det inte görs om det redan finns en upprättad kontakt med specialist. De undersökningar som gjorts under den perioden bedöms i dagsläget som adekvata i förhållande till symtomen. I journalen fanns ingen anteckning om att ett visst preparat skrivits ut, så det kan de inte granska. Ej heller fanns noterat att hon slagit i huvudet, vilket gjorde det svårt att granska i efterhand. De tackade för hennes återkoppling. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02798** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna upplevde bristande behandling och utredning vid primärvårdsenhet En kvinna beskrev att hon medicinerats fel i samband med ett besök på en närakut. Felmedicineringen fortsatte till andra vårdkontakter och pågick i flera år efter händelsen. Hon saknade information om syftet med behandlingen. Besvären påverkade henne även psykiskt. Hon beskrev en bubblande kvarvarande känsla i örat och känsla av vätska på morgnarna, vilket bekräftats en gång av sjuksköterska under åren. Det hade sedan förnekats av läkare. Hon ansåg inte att hennes besvär var tagna på allvar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svar från vårdgivaren framkom att patienten sökte vård för symtom från de övre luftvägarna och lockkänsla i ena örat i samband med en förkylning. Vid undersökningen framkom inga tecken på allvarlig öronsjukdom och en uppföljande tid bokades. Vid ett senare läkarbesök framkom att besvären hade funnits under en längre tid och även omfattade ena ansiktshalvan, vilket ledde till fortsatt utredning. Vårdgivaren uppgav att patienten tidigare hade utretts av specialist och att inga fynd talade för någon allvarlig bakomliggande sjukdom. Patienten har fått råd om avslappningsövningar för käken och vid behov kontakt med bettfysiolog. Vårdgivaren kunde inte se att någon remiss till specialist hade nekats utan uppgav att vidare utredning hade initierats. Det fanns ingen dokumentation om huvudskada i samband med det aktuella akutbesöket och vårdgivaren kunde därför inte bedöma om detta haft betydelse för symtomen. Vårdgivaren uttryckte förståelse för att långvariga besvär kan skapa oro och frustration samt uppgav att synpunkterna kommer att användas i verksamhetens kvalitetsarbete och i arbetet med att förbättra kommunikation och tydlighet kring medicinska bedömningar. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02802** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig journalanteckning och bristande hänsyn till specialistbedömning En kvinna med ryggbesvär hade utretts i specialistvård där operation inte uteslutits. Vid besök på vårdcentralen upplevde patienten att denna bedömning inte beaktades och att journalen i stället innehöll uppgift om att operation inte var aktuell, vilket hon menar är felaktigt. Patienten upplever även att hennes arbetsförmåga inte bedömts individuellt samt att journalen innehåller osakliga formuleringar. Trots att patienten påtalat detta har journalanteckningen inte ändrats. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att journalanteckningen baserades på läkarens medicinska bedömning utifrån patientens beskrivning, tidigare specialistbedömningar, undersökningsfynd och planerad behandling. Vårdgivaren uppgav att specialistvårdens rekommendationer om fysioterapi och smärtlindring har följts. Av svaret framgick även att journalanteckningar således innehåller både patientens uppgifter och behandlande läkares professionella bedömningar, vilket innebär att patient och läkare ibland kan ha olika uppfattningar. Vårdgivaren beklagade att vissa formuleringar i journalen kunde uppfattas som värderande och uppgav att patientens synpunkter har dokumenterats i en kompletterande journalanteckning. Vårdgivaren har även förståelse för att formuleringen om arbetsanpassning kunde upplevas som alltför generell. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02809** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Blev aldrig kallad efter att remiss skickats till vårdcentral En man uppsökte närakuten på grund av blod i urinen. Närakuten skickade remiss till vårdcentral för uppföljning, någon sådan skedde dock aldrig. Patienten menar att han därför har haft besvär i en och en halv månad i onödan. Patienten har uppmanats av närakuten att göra anmälan till patientnämnden på grund av vårdcentralens remisshantering. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att den alltid strävar efter att bemöta alla patienter på ett medicinskt adekvat och säkert sätt. Vårdgivaren var glad för all återkoppling som alltid används i förbättringsarbetet och därför var viktig. Vårdgivaren hade haft ett samtal med patienten och gått igenom synpunkter och hur uppföljningen handlagts. Om det skulle dyka upp nya synpunkter var patienten välkommen att ta kontakt igen. Patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02814** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillåten journalintrång, fel diagnos med mera Patienten bokade läkartid vid vårdcentralen med anledning av utslag, smärtor och svullnader. Enligt patienten har läkaren utan att inhämta patientens samtycke loggat in i patientens journal hos annan vårdgivare. Läkaren kopierade text från denna journal och angav i sin egen journal att patienten led av psykiatrisk störning. Läkaren upprättade även felaktig remiss. Bemötandet av läkaren beskrev patienten som nonchalant. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd verksamhetschef genomfört samtal med berörd läkare och att denne läkare därefter samtalat med patienten via telefon. I telefonsamtalet redde läkaren och patienten ut frågorna och synpunkterna. Patienten tog del av svaret och framförde att läkaren efter telefonsamtalet justerat patientjournalen och därefter remitterad patienten till hudspecialist. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02816** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna nekades läkartid för blodtryck och andningsbesvär En kvinna nekades boka tid hos primärvårdsläkare för uppföljning av sitt blodtryck, medan andra vårdgivare hänvisade till att det var primärvårdens uppgift. Kvinnan hade även mångåriga besvär med svälj-, hals- och andningsproblem utan att ha blivit utredd eller fått remiss vidare. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De svarade att de tidigare varit i kontakt med patienten om samma ärende och stod fast vid sin tidigare bedömning. Bedömningen var att patienten rent medicinskt genomgått en omfattande och adekvat utredning. Det var beklagligt att man inte kunnat ringa in problematiken, men att det fanns en pågående utredning via specialistenhet. De ansåg det vara rimligt att avvakta med ytterligare utredningar tills den andra utredningen var klar. Efter utredningens svar kommer det finnas en planering hos husläkaren. De beklagade att hon inte varit nöjd med kontakten med vårdgivaren. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02818** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven uppföljning av provsvar En man som upplevde sjukdomskänsla sökte vårdcentralen. Mannen undersöktes med blodprover men fick ingen återkoppling om provsvar. Cirka två veckor senare drabbades han av ett intensivvårdskrävande sjukdomstillstånd. Efter sjukhusvistelsen kontaktade mannen vårdcentralen för att få information om de initiala provsvaren och huruvida det allvarliga sjukdomstillståndet kunde ha fångats upp med blodproven. Vårdcentralen lovade kontakta honom men hörde aldrig av sig. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren patientens svåra sjukdomstillstånd samt att provsvar inte återkopplades efter besöket. En journalgranskning genomfördes. Det kunde inte klarläggas varför provsvaren inte förmedlades till patienten. Vårdgivaren bedömde att undersökningen och den medicinska bedömningen var adekvata samt att det sjukdomstillstånd som senare utvecklades inte hade kunnat upptäckas genom de aktuella provsvaren. Vårdgivaren beskrev att det inte kommit till deras kännedom att patienten hade efterfrågat provsvar efter sjukdomstiden. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02820** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Nekad alternativ till digital kommunikation En närstående framför synpunkter på att en patient hänvisas till den digitala tjänsten Alltid öppet för att ta del av information, kallelser och receptförnyelse. Patienten har svårigheter att hantera e-legitimation och kan därför inte använda tjänsten. Den närstående har begärt att kallelser i stället ska skickas via fysisk post, men vårdgivaren har nekat detta. Den närstående påtalar att e-legitimation är personlig och inte får användas av någon annan, vilket försvårar möjligheten att hjälpa patienten. Patienten önskar få information och kallelser via post. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

1177 **Primärvård** **V2604-02855** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig rådgivning och journalföring vid utomkvedshavandeskap En kvinna var gravid och kontaktade sin barnmorskemottagning och beskrev att hon hade flera oroande symtom. Barnmorskan skrev ingen journalanteckning av telefonsamtalet. 11 dagar senare ringde kvinnan igen och fick då besked om att hon kunde boka ett ultraljudsbesök privat om hon var orolig. Ett par dagar senare blev kvinnan akut försämrad och tillkallade ambulans som körde henne till ett akutsjukhus. Där opererades hon akut för utomkvedshavandeskap. Kvinnan ifrågasätter handläggningen och den dialog hon haft med vårdgivaren. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade kvinnan för att hon hade tagit sig tid att beskriva händelseförloppet. Verksamhetschefen beklagade djupt det allvarliga sjukdomsförlopp kvinnan hade drabbats av och det lidande och de konsekvenser detta hade inneburit för henne. Utfallet var mycket allvarligt och verksamhetschefen hade full förståelse för att detta hade påverkat kvinnans förtroende för vården. Vid telefonkontakten hade kvinnan haft lätt mensvärksliknande smärta samt brunaktiga flytningar under cirka en vecka. Dessa symtom utgjorde underlaget för den bedömning som gjordes vid telefonsamtalet som inte var förenlig med ett akut tillstånd vid det tillfället. Telefonkontakten hanterades av en erfaren barnmorska. I samtalet bokades tiden för inskrivning i enlighet med kvinnans önskemål. Kvinnan hade också informerats om vikten av att vid nytillkomna eller förvärrade symtom, såsom blödning och/eller ensidig buksmärta, snarast kontakta gynakuten för medicinsk bedömning. Den medicinska bedömningen gjordes utifrån tillgänglig information vid tidpunkten och inget underlag visar att handläggningen avvek från vetenskap och beprövad erfarenhet. Denna telefonkontakt och den rådgivning som gavs borde ha dokumenterats i journalsystemet. Avsaknaden av journalanteckning var en brist från vårdgivarens sida vilket var en administrativ avvikelse och åtgärder hade vidtagits för att säkerställa att motsvarande inte skulle upprepas. Vårdgivaren hade förtydligat och förstärkt sina rutiner kring dokumentation av samtliga vårdkontakter, inklusive telefon- och distanskontakter, för att säkerställa spårbarhet och patientsäkerhet framöver. Vid misstanke om ett eventuellt akut gynekologiskt tillstånd ska patient alltid hänvisas till läkare eller gynakut för vidare bedömning. I kvinnans fall hade symtombilden inte bedömts som akut. Vårdgivaren var medveten om att en tidigare upptäckt av kvinnans tillstånd inte hade kunnat förändra graviditetens utfall, men hade full förståelse för kvinnans beskrivning av att konsekvenserna och riskerna hade kunnat se annorlunda ut vid tidigare diagnos. Det var en viktig aspekt som vårdgivaren skulle ta med sig i sitt fortsatta förbättringsarbete. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02857** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande behandling, utredning och tillgänglighet vid anemi En kvinna beskriver fick ett felaktigt recept och upplevde att en vårdcentral inte tagit hennes anemi på allvar. Det saknades också information och planering kring fortsatt utredning av tarmarna. Kvinnan upplevde även svårigheter att få kontakt med mottagningen och att tillgängligheten var bristande. Kvinnan hade heller inte fått någon smärtlindring trots behov. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar om det blivit fel i förskrivningen samt om kommunikationen med dem och husläkaren brustit. De kan se att patienten nu fått uppföljning för sina järnvärden och behandling med järninfusion samt kontakt med beroendemottagning för hjälp med nedtrappning av morfinpreparaten. Hoppas att kontakten framöver ska fungera annars kan patienten självklart återkomma. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02859** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Utebliven utredning av tarmsymtom och upplevelse av att inte tas på allvar En kvinna framför synpunkter på en vårdcentral där hon sökte vård för blod i avföringen, diarré och magont. Enligt henne gjordes endast en begränsad undersökning i form av parasitprov och någon fortsatt utredning, exempelvis undersökning av ändtarmen eller remiss för vidare undersökning av tarmen, initierades inte trots tydliga symtom. Patienten upplevde också att hennes besvär inte togs på allvar på grund av att hon var ung. När läkaren meddelade att proverna var normala och inte tog några ytterligare initiativ fick hon uppfattningen att besvären var färdigutredda och inte tydde på något allvarligt. Först flera år senare, efter kontakt med en annan vårdcentral, konstaterades att hon har en kronisk inflammatorisk tarmsjukdom. Kvinnan menar att den uteblivna utredningen ledde till att hon gick under lång tid utan diagnos och behandling, vilket orsakat onödigt lidande och försämrad hälsa. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att patienten undersöktes och bedömdes utifrån de besvär som då förelåg. Prover togs och när dessa visade normala resultat informerades patienten genom brev, med uppmaning att höra av sig vid kvarstående eller nya besvär. Vårdgivaren uppger att patienten därefter haft flera vårdkontakter utan att fortsatta besvär från mage eller tarm framfördes och att provtagning inte visade tecken som motiverade ytterligare utredning. Vårdgivarens bedömning är att den inledande bedömningen och de åtgärder som vidtogs var rimliga utifrån den information som fanns vid första besöket och att fortsatt utredning skulle ha initierats om patienten hade sagt att hon hade kvarstående besvär. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02895** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristfällig utredning, inte lyssnad till och inte sjukskriven En kvinna drabbades av flera olika symptom och problem. Hon fick genom primärvården en rad olika läkemedel och diagnoser men menar att besvären varit plågsamma och många, hon har bland annat haft extrem trötthet, synrubbningar, domningar och haft problem med urinträngningar och att hjärtat rusar. Patienten har på eget initiativ börjat äta en specifik vitamin vilket hjälper, men hon ifrågasätter att inte vården under flera år har erbjudit detta och inte trott på henne. Den senaste läkaren vid en vårdcentral ville inte sjukskriva henne och visste inte att provtagning kunde ske rörande den specifika vitaminbristen. Patienten vill ha upprättelse och rätt vård och tycker att vården måste bli bättre på att misstänka den specifika bristen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte återkommit avslutas ärendet enligt överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2604-02950** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Förväxling av patienter och felaktig hantering av bokad tid En kvinna uppger att en ansvarig chef på en vårdcentral har förväxlat henne med en annan patient. Enligt kvinnan har hennes läkartid avbokats med hänvisning till att kontakt skett med henne, vilket hon bestrider då någon sådan kontakt inte förekommit. Hon beskriver även att annan personal har förväxlat patienter och dokumenterat symtom som hon inte haft. Kvinnan är orolig för att sammanblandning av patienter påverkar hennes vård och önskar att detta uppmärksammas och åtgärdas. Hon känner sig diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Patienten har informerat förvaltningen att hon inte i dagsläget önskar att driva sitt ärende vidare. Kommer överens att avsluta ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02960** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och information vid demensdiagnos En patient fick diagnosen demens på en vårdcentral. Närstående menar att diagnosen ställdes utan en ordentlig minnesutredning och utan att anhöriga informerades eller involverades, trots att patienten hade minnessvårigheter. Under en längre tid fick patienten själv ansvar för kontakter och planering, vilket ledde till missade eller felaktigt noterade tider. När närstående till slut fick till ett möte framkom att några av patientens värden länge varit avvikande utan att vårdcentralen hade uppmärksammat detta. Demensdiagnosen pausades för justering av behandlingen av dessa, men senare sattes demensläkemedel in utan att närstående informerades. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02963** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i bemötande, dokumentation och samordning vid neurologisk specialistvård En kvinna med multipel skleros upplevde upprepade brister i vården vid en neurologisk specialistmottagning. Kvinnan upplevde att bemötande varit bristfälligt med brist på lyhördhet, respekt och ansvarstagande. Det var svårt att få kontakt med ansvarig chef och tidigare framförda klagomål, både muntliga och skriftliga, hanterades och återkopplades inte på ett tillfredsställande sätt. Journaluppgifter och intyg var felaktiga samt att viktig dokumentation saknades, vilket påverkade både vården och beslut om stödinsatser. Det fanns även brister i samordning och uppföljning, vilket försvårade rehabilitering och kontinuitet i vården. En allvarlig händelse i samband med ett mottagningsbesök där polis tillkallades ska enligt kvinnan inte ha hanterats eller dokumenterats korrekt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten under flera år hade haft återkommande kontakter med dem och att vården löpande hade samordnat insatser med flera berörda verksamheter. Patienten hade vid två tillfällen önskat byta ansvarig läkare, vilket hade tillgodosetts. Vårdgivaren uppgav att patienten hade erbjudits specialistvård utifrån sitt aktuella hälsotillstånd samt omfattande rådgivning, information och samordning. Vårdgivaren informerade även om att en patient som önskade få en journalanteckning borttagen kunde vända sig till Inspektionen för vård och omsorg samt att patienten inte kunde bestämma hur vårdgivaren organiserade sitt arbete eller sin diarieföring. Vårdgivaren uppgav slutligen att fortsatt uppföljning erbjöds inom verksamhetens uppdrag och med den vårdpersonal som verksamheten disponerade. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02965** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad läkarbesök och remiss för förnyad medicinsk bedömning En patient kontaktade vårdcentralen och ville ha remiss för ny medicinsk bedömning vilket nekades. Patienten menar att hon lider av ett allvarligt medicinskt tillstånd och att hon också nekades en akut läkartid. Vårdcentralen hade dock inga tider. Patienten menar att hon inte blev tillfrågad om sitt medicinska tillstånd eller anledningen till att hon ville ha en förnyad medicinsk bedömning. Hon hänvisades till närakut. När patienten besökte närakuten, akutmottagning samt kontaktade 1177 och ringde 112 hänvisades hon tillbaka till vårdcentralen. Patienten menar att verksamhetschef inte återkommit efter att hon spelat in röstmeddelande på dennes telefonsvarare. Patienten har också synpunkter på att hon tidigare fått en viss läkemedelsbehandling genom vårdcentralen för att hon själv önskat det, inte utifrån medicinsk bedömning. Hon upplever att vårdcentralen inte är villig att ge henne den vård hon behöver. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt kontakten med vårdcentralen som bristfällig och att hon inte känt sig lyssnad till. Patienten hade kontaktat vårdcentralen med önskemål om både en akuttid samma dag och en remiss för second opinion. Vid det tillfället var akuttiderna tyvärr fullbokade. Patienten hade fått information om att akuta tider prioriteras utifrån medicinskt behov och att önskemål om second opinion i sig inte bedöms som ett akut tillstånd. Patienten informerades också om att söka akutsjukvård om tillståndet var så allvarligt att det inte kunde vänta. Hon hade erbjudits en läkartid vid vårdcentralen, men valde att tacka nej till den då hon önskade en tid samma dag. En vecka senare hade hon ett videobesök med läkare, som också är verksamhetschef. Vid besöket gjordes en medicinsk bedömning och en plan för fortsatt uppföljning. Vårdgivaren informerade om hantering vid second opinion. Om patienten fortfarande önskade en second opinion var hon varmt välkommen att kontakta vårdcentralen för en ny läkartid, även hos en annan läkare, för en ny medicinsk bedömning och vidare ställningstagande till remiss. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta vilka delges vårdgivaren för kännedom. Patienten menar bland annat att flera uppgifter i yttrandet inte är korrekta att felaktiga anteckningar påverkat hennes vård negativt. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02974** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avsaknad av behandlingsansvar efter nekad remiss till psykiatri En kvinna diagnosticerades med adhd och ordinerades centralstimulerande läkemedelsbehandling i sitt hemland. Efter att ha flyttat till Sverige har hon vänt sig till en vårdcentral för uppföljning och fortsatt behandling. Vårdcentralen har skickat remisser till psykiatrin, men dessa har avslagits. Kvinnan uppger att vårdcentralen därefter meddelat att de inte kommer att skicka någon ny remiss och att hon i stället hänvisats till att själv söka vidare hjälp. Hon beskriver att hon därmed saknar en tydlig vårdkontakt med ansvar för hennes behandling. Situationen medför enligt henne risk för avbrott i läkemedelsbehandling, bristande kontinuitet och försämring av hennes symtom och funktionsförmåga. Hon upplever att hon inte får tillräckligt stöd från vården trots att hon försöker ta ansvar för sin hälsa och arbetsförmåga. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att de beklagar att patienten upplever att hon inte har fått det stöd och den hjälp som hon förväntat sig. Vårdgivaren uppgav att vårdcentralen har försökt hjälpa patienten utifrån sina möjligheter, gällande vårdprogram samt vetenskap och beprövad erfarenhet. Två remisser för bedömning av adhd har skickats till psykiatrin och enligt vårdgivaren har remisserna varit utformade enligt gällande riktlinjer samt innehållit relevant medicinskt underlag. Psykiatrin har dock avslagit båda remisserna. Vårdgivaren framhöll att beslut om specialistpsykiatrisk utredning och behandling fattas av psykiatrin och inte av vårdcentralen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02978** Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos	Bristfällig handläggning av ultraljudsundersökning vid graviditet En gravid kvinna fick en blödning som resulterade i prematur förlossning genom ett akut kejsarsnitt. Det visade sig att hon hade odiagnostiserad föreliggande moderkaka som kan orsaka blödningar. Vid en rutinmässig ultraljudsundersökning bedömdes moderkakans läge som normalt. I kontakt med vårdgivaren fick kvinnan reda på att bedömningen var korrekt. Kvinnan hade själv genomgått en privat ultraljudsundersökning som vid deras eftergranskning kunde se att moderkakan var lågt placerad och att den nedre kanten inte tydligt kunde visualiseras. Detta borde i så fall föranlett till kompletterande vaginal ultraljudsundersökning eller dokumentation om lågt liggande moderkaka. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetsansvariga som var tacksamma för återrapporteringen. De beskrev detaljerat hur den systematiska uppföljningen av ultraljudsundersökningar fungerar. Verksamheten har generellt en välfungerande etablerad uppföljning av kvaliteten på graviditetsultraljud, men just vid tillstånd där rutinultraljud inte har fångat att moderkakan är föreliggande, finns tyvärr ingen fungerande individuell kvalitetskontroll. Alla förlossningar med föreliggande moderkaka registreras nationellt i Graviditetsregistret men verksamheten får ingen individåterkoppling. Därför var vårdgivaren särskilt tacksam för kvinnans återkoppling, som ger dem möjlighet att granska de undersökningar som genomförts för att öka sin kunskap och kompetens och därigenom minska risken for att liknande händelser upprepas. De verksamhetsansvariga hade full förståelse för att kvinnan var besviken över att den föreliggande moderkakan inte upptäcktes vid rutinultraljudet. Själva förlossningen hade oavsett slutat med kejsarsnitt, men det hade kunnat ske under mer ordnade förhållanden och med en annan förberedelse. Ultraljudsbarnmorskorna hade eftergranskat ultraljudsbilderna men hade inte kunnat se att moderkakan skulle vara föreliggande. Om moderkakan bedöms ligga i bakvägg och inte vara föreliggande, sker ingen journalregistrering i text utan endast i en kryssruta for bakväggsmoderkaka. En händelseanalys genomfördes av ärendet och det konstaterades att bilddokumentationen hade varit adekvat och man hade inte kunnat konstatera tillståndet. Metoden har begränsningar och föreliggande moderkaka kan vara svår att diagnostisera då undersökningsförhållandena varierar kraftigt bland kvinnor. Förbättringsförslag för verksamheten var att rutinmässigt arbeta for att bilddokumentera moderkakans läge om den finns i nedre delen på livmodern. Vårdgivaren skulle ta med sig frågan till intresseorganisationen for ultraljud om checklistan bör uppdateras med obligatorisk bilddokumentation av moderkakans läge om den är lokaliserad i nedre delen av livmodern. En internutbildning skulle genomföra av vikten av att dokumentera moderkakans läge och även en genomgång av bilddokumentationen i detta ärende. Ytterligare en internutbildning av avvikelser, sjukdomar och förändringar av moderkaka såsom inväxande moderkaka, föreliggande moderkaka, fria kärl i fosterhinnor, tumörer etcetera skulle genomföras. Vårdgivaren beklagade konsekvenserna för kvinnan, om hon önskade erbjöd de verksamhetsansvariga kontakt med kvinnan för samtal på mottagningen eller via telefon eller digitalt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-02990** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Upplevelse av bristfällig undersökning och bristande bemötande En kvinna sökte vård på en vårdcentral för kvarstående smärta i hand och fot efter ett fall samt för knutor i bröstet. Vid läkarbesöket berättade hon även om psykiska besvär såsom ångest, för vilka hon redan hade pågående behandling. Patienten upplevde att undersökningen var mycket kort och bristfällig och att läkaren avfärdade hennes besvär med att de satt i hennes huvud. Hon blev ledsen över bemötandet. I receptionen blev hon lovad kontakt med en sjuksköterska men trots att hon väntade en längre stund fick hon ingen sådan kontakt. Patienten framhåller vikten av att besökstiden är tillräcklig för att kunna ta upp både fysiska och psykiska besvär samt att fysiska symtom tas på allvar även hos patienter med psykisk ohälsa. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patientens synpunkter har tagits upp med den berörda läkaren, som har en annan bild av besöket. Vårdgivaren konstaterar samtidigt att besöket blev kortare än den planerade tiden vilket också påtalades för berörd läkare. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av besöket och uppger att åtgärder har vidtagits för att minska risken för att något liknande ska inträffa igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-02991** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Felaktigheter i journal, sekretessbrott och brister i bemötande Enligt patienten fanns det felaktiga uppgifter i patientjournalen vid vårdcentralen. Patienten menade också att en läkare utan patientens medgivande tagit del av tidigare uppgifter i patientjournalen. Patienten riktade också synpunkter mot bemötandet av personal och att personal inte återkopplade efter patientens försök att upprätta kontakt via telefon. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att journalanteckningarna var korrekta. I svaret framfördes att medicinskt ledningsansvarig läkare kopplas in i olika patienters vård när ordinarie läkare är frånvarande vilket har varit fallet i detta ärende. När patienten önskade en läkemedelsförskrivning gav patienten sitt samtycke till läkarens förfrågan om att läsa journalen och dokumentera i journalen. Enligt yttrande har verksamheten haft återkommande konversation med patienten. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03000** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Misstänkt läkemedelsrelaterad funktionsförlust En närstående hade synpunkter på resultatet av den läkemedelsbehandling en kvinna fått vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och vårdcentralens ansvar. Enligt den närstående har patienten drabbats av omfattande fysisk och kognitiv förlust av funktioner, utan att möjlig läkemedelsorsakad påverkan har utretts ordentligt. Patienten har under behandlingen successivt förlorat flera viktiga förmågor. Periodvis har patienten inte kunnat äta eller dricka självständigt och kan inte stå. Den närstående menar att trots symptomens allvar så har inte en skyndsam och tillräcklig utredning av möjlig läkemedelsrelaterad funktionsförlust genomförts. Liknande symptom kan misstolkas som annan sjukdom. Efter förändrad läkemedelsbehandling och utsättning av ett visst läkemedel har tydliga förbättringar skett, samtidigt kvarstår annan psykiatrisk medicinering. Den närstående vill få svar på varför möjlig läkemedelsorsakad påverkan inte utretts tydligare, hur förbättringen bedöms samt vill att det sker en förnyad medicinsk bedömning, neurologisk specialistbedömning och rehabiliteringsinsatser. Den närtående har flera förbättringsförslag, bland annat att vården systematiskt borde mäta funktion; hur patienter kan gå, resa sig, äta själv, kommunicera och klara vardagen och att det bör finnas en enkel digital kanal där anhöriga, som ofta ser förändringar först, kan rapportera försämringar, biverkningar och funktionsförlust direkt till vårdteamet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då komplettering därefter inte inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03011** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Kränkande bemötande och ifrågasatt arbetsförmåga En kvinna med fibromyalgi och pågående ärende hos Försäkringskassan uppgav att hon vid två besök på en vårdcentral för förlängning av läkarintyg blev bemött respektlöst av en ny läkare. Läkaren gjorde felaktiga antaganden om kvinnans situation, ifrågasatte besökets syfte samt senare även ifrågasatte sjukdomsbilden utan ny medicinsk bedömning och bortsåg från tidigare utlåtanden. Kvinnan upplevde även nedlåtande uttalanden, antydan om oärlighet samt kommentarer om att hon såg ut att må bra, vilket upplevdes som kränkande och skapade otrygghet. Kvinnan önskar byta behandlande läkare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03022** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på läkarbedömning av hudutslag och upplevelse av bristande bemötande En mamma tog med sitt tvåriga barn till en vårdcentral för att få ett hudutslag på armen bedömt. På plats träffade de en sjuksköterska och fick hon veta de skulle behöva vänta en längre stund för att få utslaget bedömt. De fick vänta i över en timme, under vilken barnet blev ledset och oroligt. De valde till slut att lämna mottagningen. På vägen ut mötte de läkaren, som enligt mamman hade ett otrevligt bemötande och förklarade att andra patienter hade mer akuta behov. I journalen hade läkaren skrivit att mamman saknade förståelse för medicinsk prioritering. Mamman upplevde bristande förståelse för barnets situation och att väntetiden var påfrestande för ett så litet barn. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att väntetiden berodde på att sjuksköterskan under besöket behövde konsultera jourläkaren, som hanterade akuta ärenden, och att det därför uppstod väntetid. Detta beklagas. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas

1177 **Primärvård** **V2604-03030** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande information och bemötande vid byte av husläkare En man hade haft samma husläkare under många år som ansvarat för hans medicinering och sjukskrivning. När husläkaren slutade på vårdcentralen informerades han inte om detta, vilket han ifrågasatte. Han fick i stället träffa en annan läkare som han upplevde hade ett oprofessionellt bemötande. Enligt mannen hade läkaren inte tagit del av hans journal eller satt sig in i hans situation inför besöket. Under mötet upplevde han att läkaren avbröt honom upprepade gånger, hade en otrevlig ton och avfärdade det han berättade. Läkaren ifrågasatte även hans sjukskrivning och hänvisade honom till att själv ta kontakt med sin tidigare läkare. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten inte informerats om att den tidigare husläkaren hade slutat på vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav att patienter som varit listade hos en läkare som slutar normalt listas om till en annan läkare eller till vårdcentralen utan namngiven läkare. Vårdgivaren framhöll att patienten har rätt att välja en annan läkare. När det gäller besöket hos den nya läkaren beklagade vårdgivaren patientens upplevelse och höll med om att man inte kan göra en välgrundad bedömning om man inte har bakgrundsinformation genom tidigare anteckningar. Vårdgivaren betonade också att alla patienter har rätt till ett gott bemötande och ett professionellt omhändertagande samt uttryckte förståelse för om patienten väljer att lista sig på den vårdcentral där den tidigare husläkaren nu arbetar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03040** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Kvinna nekades sjukskrivning för akut ögonsjukdom Kvinna uppgav att hon inte fick sjukskrivning för sina ögonproblem. Hon sökte ögonsjukhus som inte vill sjukskriva. Då sökte hon vårdcentral som inte heller ville sjukskriva eftersom det inte var deras specialistområde. Enligt patienten hade hon en ögonsjukdom som krävde akut behandling. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03057** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på blodtrycksbedömning vid uppföljning av adhd-medicinering hos barn En pojke besökte en vårdcentral tillsammans med en förälder för blodtryckskontroll i samband med läkemedelsbehandling för adhd. Sjuksköterskan uppgav att blodtrycksvärdena låg inom referensintervallet och att ingen åtgärd behövde vidtas. Föräldern ifrågasatte bedömningen och menade att värden inom referensintervallet inte nödvändigtvis är normala för ett barn under utveckling. Senare kontaktades familjen av en läkare inom barn- och ungdomspsykiatrin som bedömde att blodtrycket var så förhöjt att medicineringen behövde avslutas omgående. Föräldern önskar svar på hur de olika bedömningarna kunnat uppstå och vilka åtgärder vårdgivaren vidtar för att förhindra liknande händelser, särskilt för barnpatienter. Föräldern uppger även att det varit svårt att framföra synpunkter direkt till vårdgivaren eftersom familjen hänvisades till verksamhetschefen, som visade sig vara den sjuksköterska som klagomålet avser. Detta upplevdes som olämpligt. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framgår att det uppmätta blodtrycksvärdet borde ha dokumenterats som ett uppmätt värde utan att värderas som normalt eller acceptabelt för åldern, eftersom underlag för en sådan bedömning saknades. Vårdgivaren bedömer att patienten och vårdnadshavaren i stället borde ha hänvisats till ansvarig behandlande läkare eller förskrivande verksamhet för ställningstagande till fortsatt uppföljning. Samtidigt bedöms att det inte förelåg en akut situation som krävde omedelbara åtgärder vid det aktuella besöket. Vårdgivaren beklagar om informationen om hanteringen av synpunkter har uppfattats som att endast verksamhetschefen får ta emot klagomål och förtydligar att alla medarbetare kan ta emot och vidarebefordra synpunkter enligt verksamhetens rutiner. Ärendet kommer att användas i verksamhetens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete för gemensam genomgång och reflektion kring handläggning, kommunikation och ansvarsfördelning i syfte att minska risken för liknande händelser. Då föräldern efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-03067** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ombud uppger att vårdcentral nekar att följa upp en hjärtsjuk patient Ombud uppger att hennes svårt hjärtsjuka mamma inte får den vård och uppföljning som ombudet anser att hon ska ha. Enligt ombudet ska de ha blivit uppringda av verksamhetschefen som meddelat att läkaren känt sig hotad av ombudet och att vårdcentralen övervägde att göra polisanmälan. Ombudet ansåg att detta var helt fel och att hon aldrig varit ovänlig, bara insisterat på att få en läkartid. När de inte kunde boka en tid per telefon gick de ner till vårdcentralen och krävde att få träffa läkare. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03070** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades läkarbesök En man sökte vård på en närakut på grund av svullen ankel. Prover visade avvikande koagulationsvärden, men inga tecken på pågående blodpropp. Läkaren bedömde att symtomen behövde följas upp via vårdcentral och skickade remiss dit. När vårdcentralen kontaktade mannen fick han besked om att en läkarstudent skulle ansvara för besöket, vilket han inte kände sig bekväm med. Därefter dokumenterades det enligt mannen att han tackat nej till läkartiden, vilket han anser vara felaktigt. Vid ny kontakt fick han besked om att nästa läkartid fanns först om två veckor. Mannen ifrågasatte bemötandet, dokumentationen samt att uppföljningen av ett potentiellt allvarligt tillstånd dröjde. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren uppfattat att mannen tackat nej till det erbjudna läkarbesöket. Orsaken till missförståndet förklaras med eventuell språkförbistring då patienten talade engelska. Vårdgivaren ber om ursäkt för det inträffade. Vårdgivaren uppger att de efter att missförståndet uppdagats försökt kontakta patienten för att lösa situationen, både via telefon och digitalt, men att de inte fått något svar. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03073** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Delaktig	Fördröjd sjukskrivning och bristande tillgänglighet vid vårdcentral En man med en bruten tå uppger att han initialt sjukskrevs i en vecka trots att skadan enligt honom kräver en längre sjukskrivningsperiod innan han kan belasta foten. När behov av förlängning uppstod kontaktade han sin vårdcentral och informerades om att han skulle bli uppringd under förmiddagen. Kontakten skedde dock först senare på eftermiddagen, vid en tidpunkt då ansvarig läkare redan hade gått hem, vilket medförde att någon förlängning av sjukskrivningen inte kunde göras. Mannen uppger att han fortfarande väntar på sjukskrivning och upplever sig nonchalerad och förnedrad i kontakten med vården. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att patientens skada initialt bedömdes på en vårdcentral och att patienten sjukskrevs under en vecka. När patienten återkom för fortsatt sjukskrivning behövde ansvarig läkare lämna arbetet på grund av sjukdom och ärendet överlämnades till en kollega. Sjukskrivningen förlängdes då och remiss skickades till ortopedmottagning för fortsatt bedömning och handläggning. När patienten senare kontaktade vårdcentralen på nytt informerades patienten om att fortsatt sjukskrivning planerades att hanteras av ortopedkliniken. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt sig nonchalerad och illa bemött samt att handläggningen fördröjdes på grund av sjukfrånvaro. Händelsen kommer att tas upp i verksamheten för att minska risken för att liknande situationer uppstår igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-03078** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Utlovad remiss skickades inte, samt synpunkter på bedömning av sjukskrivning och behov av läkemedel En man sökte vård vid en vårdcentral på grund av smärta i samband med diskbråck. Läkaren skulle skicka en remiss för magnetkameraundersökning, men ingen remiss skickades. Läkaren tog också bort ett läkemedel som patienten behövde. Mannen bad om sjukskrivning men blev endast sjukskriven en vecka, trots svåra smärtor. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det var ett misstag att beställningen av magentkameraundersökning inte gjordes, och det berodde på hög arbetsbelastning. Det är förståeligt att detta kan ha orsakat oro och besvär för patienten. Gällande sjukskrivningen gjordes bedömningen utifrån patientens arbetssituation och anställning. När patienten korrigerade datumen förlängdes sjukskrivningen så att den täckte hela anställningsperioden. Vårdgivaren har gått igenom sina rutiner kring beställning av undersökning och uppföljning av patientfrågor samt arbetar för att bli tydligare i kommunikationen för att minska risken för liknande misstag i framtiden. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03081** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven återkoppling av röntgensvar och fördröjd diagnos En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av ryggsmärta och genomgick en röntgenundersökning. Hon uppger att hon inte fick någon återkoppling om undersökningssvaret och att någon information om undersökningen inte fanns tillgänglig i journalen. Vid en senare röntgenundersökning hos en annan vårdgivare framkom förändringar med nervpåverkan som enligt behandlande läkare kunde ses redan vid den första undersökningen. Kvinnan menar att utebliven återkoppling av undersökningssvaret fördröjde behandling. Hon framför även synpunkter på att förändringarna enligt andra läkare kunde ses redan vid en ännu tidigare undersökning av samma område, men då inte uppmärksammades. Hon önskar få klarhet i varför förändringarna inte upptäcktes tidigare. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten vid upprepade tillfällen fått skriftlig och muntlig information om undersökningsresultat och fortsatt utredning. Vårdgivaren uppger att den tidigare röntgenundersökningen inte visade de förändringar som senare föranledde fortsatt utredning. Vidare förtydligas att vårdgivaren inte beslutar vilka radiologiska utlåtanden som visas i patientens e-journal. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt osäkerhet kring sina undersökningsresultat. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter. Hon ställer sig fortsatt frågande till återkopplingen av en av undersökningarna eftersom hon inte kan se den i journalen. Patienten är nöjd med den återkoppling som lämnats men ställer sig fortsatt frågande till återkopplingen på en av undersökningarna då hon inte kan se något om den i journalen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03092** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande vid vårdkontakt på vårdcentral En person med svår livssituation och olika kroppsliga symtom har sökt vård på en vårdcentral. Enligt en närstående upplevdes läkarens bemötande som bristfälligt. Läkaren ska ha uttryckt att patienten själv behöver lösa sin situation, vilket uppfattades som brist på stöd och förståelse för patientens tillstånd och behov av vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att fullmakt från patienten krävs för fortsatt handläggning. Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03102** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ofullständig undersökning vid andningsbesvär En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av andningssvårigheter, bröstsmärta och hosta. Enligt kvinnan gjordes en begränsad undersökning där endast blodprov togs och grundläggande kontroller av andning och blodcirkulation uteblev, trots att hon upplevdes vara andningspåverkad. Kvinnan skickades hem med behandling mot hosta och infektion. Då besvären kvarstod sökte hon senare vård på en akutmottagning på ett sjukhus, där hon lades in på en vårdavdelning på grund av en kraftig infektion. Kvinnan känner oro för vad som kan hända andra patienter om vården brister i att göra grundläggande kontroller vid medicinska bedömningar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren att de hade brustit i undersökningen av patienten då de inte genomförde grundläggande kontroller av andning och blodcirkulation. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas och händelsen har diskuterats internt i verksamheten för att tydliggöra vikten av att grundläggande kontroller görs på patienter med andningspåverkan och misstänkt infektion. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03103** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning, ingen återkoppling Patienten besökte vårdcentralen vid upprepade tillfällen med anledning av onormal trötthet. Berörd läkare har trots löfte om att återkomma inte återkopplat via telefon. Patientens tillstånd försämrades. Annan vårdgivare kunde konstatera att patienten led av allvarlig cancersjukdom som inte kunde botas. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren genomfört en händelseanalys av ärendet. Vårdgivaren bedömer att inga uppenbara fel eller brister i handläggningen kan konstateras. Vårdgivaren framförde dock att det hade varit önskvärt att den provtagning som planerades att genomföras i hemmet hade gått snabbare att genomföra. Vårdgivaren planerar att ta upp ärendet för internt lärande för att förbättra omhändertagandet av framtida liknande händelser. Ombudet tog del av svaret och framförde att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03108** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad sjukskrivning trots dokumenterade symtom och bristande samverkan En person med besvär efter covidinfektion, med påverkan på flera organsystem och symtom som hjärtbesvär och bröstsmärta, har varit under pågående specialistutredning. Personen uppger att det finns dokumenterade avvikelser från undersökningar som långtids-EKG och gångtest. Trots detta har behandlande läkare nekat sjukskrivning med hänvisning till en lokal policy om krav på objektiva fynd. Personen upplever att detta inte stämmer med den egna situationen då sådana fynd finns, och att bedömningen inte utgår från den samlade kliniska bilden. Vidare uppger personen att läkaren inte vill samverka med arbetsgivaren kring anpassning av arbetsförmågan, trots att arbetsgivaren efterfrågar en partiell sjukskrivning för att undvika försämring av hälsotillståndet. Personen beskriver att heltidsarbete i nuläget förvärrar symtomen och upplevs som medicinskt olämpligt. Personen önskar en ny bedömning av arbetsförmågan samt bättre samverkan kring sjukskrivning. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades patientens negativa upplevelse. Det framkom att flera undersökningar och utredningar hade genomförts men att dessa inte hade lett till att postcovid eller någon liknande diagnos kunde fastställas. Bedömningen hade även diskuterats med en specialistläkare som instämde. Vårdgivaren uppgav att det därför inte hade funnits grund för sjukskrivning. Vårdcentralen och behandlande läkare tar med sig patientens synpunkter och förbättringsåtgärder och arbeta mer för att tydliggöra bedömningar, hjälpa till med hänvisningar och när de inte har möjlighet att samverka förklara varför. Ärendet avslutades på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2604-03112** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande undersökning av knöl som visade sig vara cancer En man upptäckte en tydlig knöl på ena sidan av käken och sökte vård på en vårdcentral. Läkaren bedömde besvären och ordinerade behandling med salva och munskölj samt uppmanade mannen att återkomma om knölen inte försvann. Knölen kvarstod och vid ett återbesök skickades en remiss för röntgen. Mannen fick vänta i en månad på undersökningen. Vid fortsatt utredning konstaterades att mannen hade cancer i ett sent skede. Mannen anser att diagnosen borde ha ställts tidigare och att förseningen kan ha påverkat hans möjligheter till behandling. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att en genomgång av journalen visar att det inte skett någon anmärkningsvärd fördröjning. Vid det första besöket var lymfkörteln endast något förstorad, vilket är vanligt och oftast ofarligt. Rodnad i svalget konstaterades och patienten uppmanades att återkomma för uppföljning efter två veckor om ingen förbättring skett. När patienten återkom cirka tre veckor senare hade körteln vuxit och en remiss skickades för undersökning med ultraljud och ställningstagande till analys av celler från körteln. Vårdgivaren uppger att det kan ha uppstått språkförbistring, eftersom samtalen skedde på engelska utan tolk. Detta kan ha bidragit till att patienten inte tog till sig informationen om att väntetiden inte berodde på vårdcentralen, utan på långa väntetider till undersökningar vid regionens röntgenavdelningar. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03115** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i nutrition, medicinhantering och läkarbedömning vid äldreboende En närstående beskrev att en äldre person före sin akuta placering på ett boende var pigg, åt bra och dagligen drack näringsdryck enligt dietistens ordination. Väl på boendet försämrades personens tillstånd snabbt. Av fakturor framgår att personen endast fick i sig mat under fyra dagar i november. Journalanteckningar visar att boendet haft svårt att tillgodose närings- och vätskebehovet och att vätsketillförsel gavs med spruta i munnen, vilket upplevdes som obehagligt och riskfyllt. Personen stod på vätskedrivande blodtrycksmedicin utan att eventuell vätskebrist beaktades. Någon läkarbedömning genomfördes inte, vårdplan upprättades inte och beslut om palliativ vård togs utan läkarundersökning. Personen avled kort därefter. Den närstående upplever att personen inte fick vård och omsorg utan lämnades att dö. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patientens tillstånd hade försämrats gradvis och att försämringen bedömdes bero på en demenssjukdom som inte gick att behandla. Vårdgivaren uppgav att behandling mot svamp i munnen hade satts in eftersom detta kunde påverka förmågan att äta. Sjukhusvård bedömdes inte ha kunnat vända försämringen. Vårdgivaren beklagade att patientens allvarliga tillstånd inte hade uppmärksammats redan vid inflyttningen på äldreboendet och att det hade tagit lång tid för den närstående att komma i kontakt med läkare. Vårdgivaren beskrev även hur sjuksköterskor på äldreboendet kunde kontakta läkare dygnet runt och att läkare besökte boendet varje vecka. Ombudet har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03147** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Oro kring hantering av journaluppgifter i 1177 En patient uppmärksammade att äldre meddelanden, inklusive en tidigare begäran om journalhandlingar, plötsligt visades i 1177. Patienten förstod inte varför dessa uppgifter blivit synliga igen och uttryckte oro för hur systemuppdateringar hanteras. Patienten menade att förändringar i system inte bör genomföras på ett sätt som exponerar patientuppgifter och framhöll vikten av att sådana uppgifter hanteras med respekt. Patienten lyfte även att eventuella dataintrång bör rapporteras och åtgärdas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att notifieringarna skickades när äldre administrativa ärenden i 1177 avslutades i efterhand. Det rörde tidigare handlagda och avslutade patientärenden där den administrativa avslutsmarkeringen inte hade genomförts korrekt. Vårdgivaren uppgav att det inte har varit fråga om dataintrång, obehörig åtkomst eller missbruk av patientuppgifter. Hanteringen har utförts av behörig personal inom ramen för ordinarie administrativt arbete och all åtkomst till patientuppgifter loggas. Vårdgivaren beklagade att de sena notifieringarna skapade oro och upplevdes som obehagliga. Efter händelsen har verksamheten sett över sina rutiner för att säkerställa att digitala ärenden i 1177 avslutas löpande. En avvikelse har också registrerats för att minska risken för att liknande händelser inträffar igen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03161** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Brister i hantering av remiss och utebliven återkoppling En man fick en remiss till medicinsk fotvård från en vårdcentral. Flera månader senare hade han ännu inte blivit kallad och kontaktade därför mottagningen. Han fick då svar via sms där han ombads beskriva sina besvär samt information om att patienter i högre riskgrupper prioriteras, vilket angavs som möjlig förklaring till utebliven kallelse. Patienten upplevde att remissen inte hade hanterats korrekt och ifrågasatte om den överhuvudtaget hade lästs. Han framhöll även att han inte fått någon återkoppling om att vård inte kunde erbjudas inom rimlig tid, trots att remissen mottagits samma dag som den skickades. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrev att när en remiss skickas till en extern mottagning är det den mottagande vårdgivaren som ansvarar för att bedöma remissen och vid behov kontakta patienten för bokning. Patienten ska inte själv behöva förklara eller motivera varför remissen har skickats. Vårdgivaren har haft telefonkontakt med patienten och informerat om att de varit i kontakt med den fotvårdsmottagning som anlitas av verksamheten och uppmärksammat den aktuella problematiken. De har även framhållit att den typ av diskussion som patienten beskriver inte ska föras direkt med patienten utan, vid behov, mellan vårdgivare. För att minska risken för att en liknande situation uppstår igen kommer verksamheten att arbeta vidare med frågan internt och i dialog med den externa mottagningen. De ser även över hur informationen till patienter kan bli tydligare när remisser skickas vidare, bland annat om vem som ansvarar för återkoppling och hur patienten kan agera om kontakt inte tas inom rimlig tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03167** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av provsvar, läkemedel och bemötande vid vårdcentral En man hade synpunkter på bristande hantering rörande hans vård och behandling samt kränkande bemötande från personal vid en vårdcentral. Han menar att läkaren bland annat dröjt med att återkoppla viktiga provsvar, att läkaren ignorerat bilder på besvär som efterfrågats och information om läkemedelsbiverkningar som han drabbats av. Han har synpunkter på rekommendationer som givits rörande sömnen som han uppfattar som ett direkt hån. Patienten menar att utredning och receptförnyelse har pausats med hänvisning till att han upplevts hotfull. Patienten har en rad förbättringsförslag, bland annat digitala bekräftelser till patienten vid avvikande provsvar för att undvika väntetid med oro och ovisshet, ett snabbspår vid läkemedelsbiverkningar av nyss insatta mediciner där patienten kan rapportera detta på 1177 och få återkoppling inom 24 timmar samt en oberoende granskning om en patient uppfattas hotfull, innan medicinsk utredning pausas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt att behandlingen inte varit korrekt och förstod att det kan vara upprörande när man känner sig missnöjd med vården. Vårdgivaren ville försäkra patienten om att personalen alltid strävar efter att ge bästa möjliga vård utifrån medicinsk bedömning och gällande riktlinjer. Provtagning sker alltid enligt de medicinska riktlinjerna för att säkerställa en korrekt diagnos och behandling. Vårdgivaren menade att dess yttersta mål alltid är att göra det bästa för varje enskild patient och hoppades att patienten skulle få en bättre upplevelse på sin nya vårdcentral. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03171** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekades vård och upplevde otrevligt bemötande på vårdcentral En man framför synpunkter på en vårdcentral där han upplever att han nekades vård av en sjuksköterska. Mannen beskriver sjuksköterskan som otrevlig och anser att bemötandet var bristfälligt. Han upplever att han inte fick den hjälp han behövde vid kontakten med vården. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt ett dåligt bemötande och att kontakten med vården inte motsvarat förväntningarna. Vårdgivaren redogjorde för att patienten sökt vård för sömnsvårigheter, smärta och försämrat psykiskt mående samt önskat smärtlindrande läkemedel. Efter medicinsk bedömning bedömdes den efterfrågade behandlingen inte vara lämplig med hänsyn till långvarig smärtproblematik, psykisk ohälsa och beroendeproblematik. Patienten informerades om bedömningen och rekommenderades kontakt med beroendevården. Vårdgivaren uppgav vidare att uppföljande besök erbjudits men att dessa senare avbokats av patienten. Vårdgivaren framförde att verksamheten försökt vara tillgänglig och erbjuda medicinsk bedömning och uppföljning utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03178** Administrativ hantering Brister i hantering Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Trots påminnelser skriver läkare inte remiss till barn och ungdomsmottagning En läkare ville inte skriva ett intyg om kost för ett barn utan menade att hen skulle skicka en remiss till en barn- och ungdomsmottagning. Trots påminnelser från föräldern har det efter tre veckor inte skickats någon remiss. Åtgärd: Föräldern önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03183** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Felaktig debitering vid livsviktig provtagning för patient från annat nordiskt land En man med behov av regelbundna kontroller efter hjärtklaffbyte uppsökte en mottagning för ett livsviktigt blodprov avseende koagulationskontroll. Patienten och närstående visade norskt uppehållskort och personnummer, men mottagningen debiterade ändå full patientavgift. Personalen uppgav att europeiskt sjukförsäkringskort krävdes trots att patienten omfattas av nordiska konventionen. Patienten menar att han felaktigt nekades vård till ordinarie patientavgift. Åtgärd: Hänvisar ombudet till enheten för avgiftsfrågor. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att fullmakt krävs för fortsatt handläggning. Då ingen sådan inkommit avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03199** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven återkoppling om provsvar och upplevt felaktig journalföring En patient kontaktade en vårdcentral flera gånger efter att ha fått information om att ett provsvar inkommit och att en läkare skulle återkomma. Patienten uppgav att hen inte fick någon återkoppling trots upprepade kontakter och besked om att ansvarig läkare var frånvarande. Patienten beskrev att ovissheten kring provsvaret orsakade oro och ledde till att hen även sökte akut vård. Patienten reagerade också på journalanteckningar där hen beskrevs som otrevlig och ansåg att dokumentationen inte gav en rättvis bild av situationen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har också fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03201** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekades läkarbedömning vid vårdcentral En man framför synpunkter på att han nekades vård för sina besvär och smärtor vid en vårdcentral. Han upplever att en läkare hänvisade honom till egenvård utan att erbjuda en individuell medicinsk bedömning av hans tillstånd. Mannen anser att hans vårdbehov inte togs på allvar och önskar att få adekvat vård för sina besvär. Han önskar även att vårdcentralens rutiner för medicinsk bedömning och tidsbokning ses över. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att patienten inte upplevde att han fick en korrekt medicinsk bedömning vid kontakt med vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav att sjuksköterskor använder regionens medicinska beslutsstöd vid bedömningar och att patienten rekommenderades att först prova receptfritt läkemedel samt att återkomma vid kvarstående besvär. Vårdgivaren bedömde att patientsäkerheten inte hade äventyrats. Efter att patienten lämnat synpunkter kontaktades han av vårdgivaren och erbjöds en läkartid. Vårdgivaren uppgav att patienten enligt journalanteckning därefter mådde bättre. Vårdcentralen arbetar fortlöpande med förbättringar av tidsbokning och tillgänglighet och hoppas att patientens framtida kontakter med verksamheten ska upplevas mer positiva. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2604-03204** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande vid telefonsamtal En man talade i telefon med en läkare vid en vårdcentral. Han upplevde att läkaren skällde ut honom för att han tog kosttillskott. Mannen hade normala värden och upplevde att läkaren ville sätta honom på plats och agerade på ett nedvärderande sätt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att samtal förts med berörd läkare gällande synpunkterna. Läkaren beklagade patientens upplevelse, och framförde att det inte var meningen att få patienten att känna så. Läkaren har tagit till sig av kritiken och kommer att ha det i åtanke i det framtida arbetet. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och kommer arbeta vidare med bemötandefrågor på vårdcentralen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2604-03207** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt obehag vid undersökning och bristande information En kvinna bokade tid på en vårdcentral för att förlänga sin sjukskrivning. Vid besöket uppgav läkaren att han inte kände till patientens diagnos. Under besöket frågade läkaren om han fick klämma och känna lite utan att ge en tydlig medicinsk förklaring till syftet med undersökningen. Patienten upplevde att hon inte hade ett reellt val att avstå. Hon jämförde med sin fysioterapeut, som är insatt i diagnosen och inte har genomfört någon liknande undersökning. Patienten ifrågasätter om tillvägagångssättet var medicinskt motiverat och beskriver att situationen upplevdes som obehaglig. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03213** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande medicinsk bedömning på vårdcentral och hänvisad mellan vårdgivare En kvinna med smärta i bröstkorg och rygg som pågått i flera dagar, samt symptom som hosta och andningssvårigheter sökte vård på en vårdcentral. Kvinnan rekommenderades smärtstillande läkemedel och astmamedicin, men besvären förvärrades. Vid ny kontakt bokades ett telefonsamtal med läkare som inte genomfördes, och via annan vårdpersonal fick kvinnan besked om att söka akutmottagning. På akutmottagningen gjordes ingen bedömning utan personen hänvisades tillbaka till vårdcentralen med information om att fortsatt utredning, såsom undersökning, röntgen och eventuell remiss, är vårdcentralens ansvar. Kvinnan upplevde att hon blivit skickad mellan vårdgivare utan att få en medicinsk bedömning eller utredning, samt att besvären inte tagits på allvar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03214** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på hygienrutiner och bristande dokumentation vid medicinsk fotvård En kvinna remitterades till medicinsk fotvård av sin vårdcentral. Patienten reagerade på att samma instrument används till flera patienter under samma dag och hade vid upprepade tillfällen påtalat detta för vårdcentralen. Patienten beskrev även att fotvårdaren inte har dokumenterat fötternas status i journalen, trots att patienten under en längre period behandlats med antibiotika och fått omläggningar. Patienten ifrågasätter både hygienrutinerna och avsaknaden av dokumentation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret beklagade vårdgivaren patientens besvär och hennes upplevelse av att inte ha blivit lyssnad på. Vårdgivaren uppgav att patienten tidigare tillfälligt fått tid hos en fotvårdare på en annan vårdcentral inom samma organisation. Patientens synpunkter har registrerats i verksamhetens avvikelsesystem och analyserats enligt gällande rutin. Vårdgivaren uppger också att den berörda underleverantören har vidtalats om patientens synpunkter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03222** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande bemötande och delaktighet vid vårdcentral En person upplevde att en läkare på en vårdcentral var otrevlig och inte lyssnade på hens beskrivning av sina besvär. Patienten har vid upprepade tillfällen framfört att hen känner igen sig i en specifik diagnos men har inte fått gehör för det. Läkaren har föreslagit en annan diagnos som patienten inte upplevde stämde överens med hens symtom. Personen beskriver att hen kände sig förminskad och inte tagen på allvar i mötet med läkaren. Hen uppger även att läkaren tagit del av hens journal utan hens godkännande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten har framfört sina synpunkter direkt till vårdgivaren och fått svar och har därefter inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03225** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Bristande delaktighet vid läkemedelsbehandling En man sökte vårdcentralen på grund av besvär som han hade haft i över 10 år. Han hade tidigare sökt vård för besvären men hade inte fått tillräcklig hjälp eller upplevt sig lyssnad på. Vid det aktuella besöket bedömde en läkare hans blodcirkulation och ordinerade blodprover. Läkaren skrev också ut ett läkemedel som var avsett för symtom och besvär som mannen inte hade, utan att invänta provsvar. Mannen kände sig förnedrad och inte tagen på allvar. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det läkemedel som skrevs ut vid läkarbesöket också kunde ges för de symtom som mannen led av. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03229** Kommunikation Information	Omständligt att få information om barnets tillväxt En flicka var på besök på vårdcentralen med den ena föräldern med anledning av kontroll av tillväxten. Den enda informationen som den andra föräldern ville få svar på var om flickans tillväxtkurva från skolhälsovården hade tagits i beaktande då den visade på en utplanande viktkurva. Flickan har tidigare behandlats för ätstörningar och det borde vara en varningsklocka för vårdgivare. När föräldern har ringt vårdgivaren och skrivit till vårdgivaren har verksamhetschefen svarat att hen får vända sig till den andra föräldern alternativ får boka en läkartid för att få information. Åtgärd: Svar inhämtades verksamhetschefen som beklagade den frustration som mamman hade upplevt i samband med kontakten med vårdcentralen. Det är alltid målsättningen att patienter och anhöriga ska känna sig trygga, korrekt bemötta och ha förtroende för hur kontakter och information hanteras och dokumenteras. Pappan hade uppgett att mamman har ångestproblem som påverkar flickans mående. Mamman har full tillgång till flickans journal via 1177 och hon borde inte påverka flickan genom sin oro. Därför hade verksamhetschefen försökt undvika kontakt med mamman för flickans bästa. Han hade rekommenderat mamman att kontakta boendeförälder för information kring flickans hälsotillstånd alternativt att mamman bokar läkarbesök på vårdcentralen för att diskutera bedömningar och handläggningar då telefonkontakt inte är patientsäkert. Vid besöket mättes flickans vikt och längd. I journalsystemet finns hennes tidigare vikt- och längdmätningar från åtta år tillbaka. Tidigare resultat visade att flickan är liten för åldern sedan 5-årsåldern, men har normal tillväxtkurva. Därför tyckte verksamhetschefen att de behövde fortsätta mäta vikt och längd på vårdcentralen. Han behövde då inte ha ytterligare informatione om vikt och längd från skolan. Mamman inkom med genmäle som bifogades vårdcentralen för kännedom. Hon skrev att uppgiften om att hon skulle ha ångestproblem var felaktig. Att sådana obekräftade uppgifter ändå fick ligga till grund för bedömningar och kommunikation gav en ensidig och missvisande bild. Därtill var det allvarligt att en förälder under ett vårdbesök gavs utrymme att inför barnet tala nedsättande om den andra föräldern, särskilt mot bakgrund av barnets egen sårbarhet inom detta område, ansåg mamman. När fokus riktas mot påståenden om den ena föräldern förskjuts uppmärksamheten från barnets behov och den faktiska orsaken till vårdkontakten. I detta fall var bakgrunden skolsköterskans rekommendation om medicinsk uppföljning av flickans tillväxt, efter att hon gått ner i vikt det senaste halvåret. Genom att inte ta del av skolhälsovårdens tillväxtkurva saknade läkaren information om denna viktminskning. Uppgiften framkom inte heller vid besöket, eftersom pappan inte förmedlade den. Vidare saknades central information om flickans medicinska bakgrund i yttrandet. I samråd med mamman avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03234** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande bemötande och medicinsk bedömning i telefon En man uppger att han vid kontakt med en vårdcentral fick rådet att vila då symtomen bedömdes bero på influensa, trots att han själv misstänkte en allvarligare sjukdom. Han fick ingen tid för läkarbedömning utan rekommenderades att vila i en till två veckor. Mannen kontaktade därefter en annan vårdgivare där lunginflammation konstaterades. Enligt mannen uppgav läkaren att tillståndet hade kunnat förvärras om han inte sökt vidare vård. Mannen uppger även att han vid tidigare kontakter med vårdcentralen upplevt ett nonchalant bemötande i telefon. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret beklagades det inträffade. Vårdgivaren uppgav att sjuksköterskor som tog emot samtal följde det hänvisningsstöd som Region Stockholm har tagit fram för medicinsk bedömning av patienters hälsotillstånd. Den sjuksköterska som hade gjort den medicinska bedömningen vid det aktuella tillfället arbetade inte längre kvar i verksamheten och det inträffade kunde därför inte bemötas av denne. När det gällde bemötandet uppgav vårdgivaren att den beskrivna attityden var under all kritik. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03237** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Nekad viktminskningsbehandling efter motstridiga bedömningar En kvinna kontaktade en vårdcentral digitalt för att boka tid för viktminskningsbehandling, som varit aktuell innan men som hon då valde att inte genomföra, och frågade i förväg om kriterierna var uppfyllda. Läkaren bekräftade detta utan att efterfråga aktuella uppgifter. Vid besöket gjorde en annan läkare en motsatt bedömning och nekade behandling. Besöket upplevdes som onödigt och medförde en kostnad som kvinnan ansåg hade kunnat undvikas. Begäran om återbetalning följdes inte upp då utlovad kontakt från enhetschef uteblev och ärendet avslutades. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att viktminskningsbehandlingen nekades utifrån patientens aktuella uppgifter och gällande riktlinjer. Vidare beskrevs att patientens läkarbesök avsåg en medicinsk bedömning och därför återbetalades inte patientavgiften, trots att läkaren inte hade efterfrågat aktuella uppgifter i den inledande digitala kontakten. Vårdgivaren beklagade patientens negativa upplevelse av vårdcentralen och att kontakten med enhetschefen uteblev. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03241** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Synpunkter på vårdcentrals tillgänglighet som försämrats En kvinna med kroniska diagnoser hade synpunkter på bristande tillgänglighet till vårdcentralen där hon är listad, vilket lett till att akut sjukvård fått uppsökas istället. Patienten menar att tillgängligheten har försämrats och att det är omständligt att få kontakt med verksamheten. Patienten har väntat i fyra månader på att få en tid till husläkaren. Patientens besvär har försämrats och hon har förgäves bett om remiss till specialist. Hon känner sig övergiven av vårdcentralen och ifrågasätter dess organisation kring bokning av tider. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det var korrekt att vårdcentralen inte längre hade drop in-mottagning. Orsaken var att personalgruppen upplevde att det var mycket svårt att hinna med under vissa dagar med många patienter i kö, dessutom behövde vårdgivaren öka bemanningen i telefon enligt krav från Region Stockholm. Vårdgivaren menade att det var beklagligt att husläkaren dröjt med att svara patienten och ge henne en tid, vårdgivaren bad om ursäkt för hur det blivit och hade talat med läkaren. Sedan många år har läkarna på mottagningen lite olika system för bokning av sina patienter och på grund av sjukskrivning och sjukdomsfall i personalen hade det saknats akuta tider och vårdgivaren hade svårt att hitta en vikarie tillräckligt snabbt. Vårdgivaren tog till sig av patientens skrivelse och menade att den arbetar för att få till ett mycket bättre patientflöde och mer tillgänglighet för alla patienter. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03245** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Upprepade vårdkontakter utan utredning vid återkommande magsmärta En kvinna uppgav att hon under en längre tid haft återkommande och kraftiga magsmärtor och vid upprepade tillfällen sökt vård på en vårdcentral. Vid vårdkontakterna upplevde kvinnan att hennes symtom inte togs på allvar och att orsaken i stället uppgavs vara stress eller andra tillstånd, trots att hon själv ifrågasatte detta. Hon uppgav att någon vidare utredning inte genomfördes och att hon skickades hem varje gång utan uppföljning. Till slut diagnostiserades blindtarmsinflammation som opererades akut. Hon uppgav att efter operationen har magsmärtorna upphört, vilket enligt kvinnan tyder på att besvären varit kopplade till blindtarmen. Kvinnan anser att hennes tillstånd borde ha utretts tidigare och att upprepade vårdkontakter med samma symptom borde ha lett till vidare utredning. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03251** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos	Läkaren missade utomkvedshavandeskap En kvinna hade fått ett positivt graviditetstest hemma och bokade tid på en barnmorskemottagning. Ett ultraljud gjordes ovanpå magen och graviditeten daterades som tidig. Efter några veckor skulle kvinnan genomgå ett vaginalt ultraljud varvid läkaren konstaterade att hen inte kunde se någon graviditet alls. Graviditetstestet visade dock positivt och läkaren bad kvinnan återkomma inom några dagar för att ta blodprov. Dagen innan kvinnan skulle ta blodproven fick hon åka till ett akutsjukhus då hon drabbats av kraftiga magsmärtor. Kvinnan blev akutopererad med stora blodförluster och den ena äggledaren behövde opereras bort på grund av utomkvedshavandeskap. Kvinnan anser att läkaren borde ha upptäckt att graviditeten satt på fel ställe och därför kunnat undvika smärtorna och den akuta operationen. Åtgärd: Verksamheten beklagar att kvinnan drabbades av ett utomkvedshavandeskap med kraftig blödning som krävde akut operation. De önskar att diagnosen hade kunnat ställas tidigare för att påskynda behandlingen och minska hennes lidande. De förklarar att utomkvedshavandeskap ofta är svårt att upptäcka med ultraljud, särskilt via buken. Vid det första ultraljudet syntes en graviditet i livmodern, men vid det andra var den borta. Eftersom inget utomkvedshavandeskap eller någon blödning syntes bedömdes missfall som den mest sannolika förklaringen. Eftersom kvinnans symtom inte helt stämde med ett missfall togs blodprov för graviditetshormon med planerad uppföljning efter 48 timmar, enligt rutin. Innan det andra provsvaret hann bedömas fick kvinnan åter ont och sökte akutmottagningen, där hon opererades. Det andra provsvaret visade därefter värden som talade för ett utomkvedshavandeskap. Verksamheten bedömer att operation med borttagande av äggledaren ändå hade varit nödvändig, eftersom graviditetshormonnivån var för hög för läkemedelsbehandling. De tar till sig kvinnans synpunkter och kommer att gå igenom fallet i sin ultraljudsgrupp för att dra lärdom inför framtiden. Ärendet avslutas eftersom patienten inte har hört av sig inom angiven tid efter att svaret skickats.
1177 **Primärvård** **V2605-03260** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktig faktura för uteblivet besök som patienten inte bokat En man uppger att han har fått en faktura för ett vårdbesök som han varken har bokat eller fått någon bekräftelse eller påminnelse om. Patienten ifrågasätter hur bokningen har kunnat registreras i hans namn och bestrider fakturan för det uteblivna besöket. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03262** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Besök ställdes in på grund av sjuk läkare En man hade en tid bokad på en vårdcentral. Två timmar innan besöket ringde vårdcentralen, men mannen kunde inte svara, så han gick till vårdcentralen. Det visade sig att läkaren han skulle träffa var sjuk, och mannen uppmanades att boka en ny tid. Mannen kände sig besviken då han väntat lång tid på besöket, och anser att det borde funnits extrapersonal som kunde hjälpa till när ordinarie läkare uteblev. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdcentralen försökte ringa patienten på morgonen för att informera om att besöket behövde ställas in. Den aktuella dagen var flera läkare på vårdcentralen oplanerat frånvarande, vilket gjorde att patienten tyvärr inte kunde träffa någon annan läkare samma dag. Det beklagades att besöket behövde bokas om. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03268** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos och bristande information om läkemedelsbehandling En kvinna besökte en vårdcentral på grund av magbesvär. Efter besöket uppmärksammade hon att läkaren hade registrerat en diagnos som inte diskuterats under besöket och som dessutom avsåg andra besvär än de hon sökte för. Patienten uppger även att läkaren skrev ut läkemedel utan att informera henne om det. Patienten ifrågasätter både diagnossättningen, vad som skrivits i journalen samt hur behandlingen beslutades utan dialog. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte upplevde att hon hade fått tillräcklig information om sin behandling. Vårdgivaren uppgav att de diagnoser som bedömdes vara relevanta för vården registrerades och att vårdcentralen hade ett helhetsansvar för listade patienters vård. När det gällde uppgifter i journalen som patienten ansåg var felaktiga uppmanades hon att kontakta vårdgivaren på nytt för bedömning av om uppgifterna skulle rättas. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03274** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter i journal En man har uppmärksammat att det står i hans journal att en remiss ställts från en vårdcentral till ett sjukhus under en period när han inte haft kontakt med vårdcentralen. Han har försökt nå vårdcentralen samt 1177 men uppger att ingen tar ansvar för de felaktiga uppgifterna. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03279** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Bristande undersökning och felaktig journalföring En kvinna besökte en vårdcentral och fick vare sig undersökning, medicin eller behandling. Läkaren gick ut och in ur rummet flera gånger och lyssnade inte på kvinnan. Läkaren fick telefonsamtal som han svarade på och det verkade vara av privat natur. I journalen har han skrivit att kvinnan är frisk. Patienten tycker att det borde finnas någon form av uppföljningssystem där patienten kan bekräfta om journalanteckningen stämmer överens med vad som sagts och gjorts så att felaktigheter kan korrigeras direkt. Det skulle öka tryggheten och förbättra kommunikationen samt göra så att patienter känner sig mer lyssnade till och korrekt behandlade. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03287** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde otrevligt bemötande och hot om vakter vid specialistmottagning En man framför synpunkter på bemötandet vid en specialistmottagning. I samband med ett besök frågade han läkaren om de tidigare hade träffats, men upplever att han inte fick något svar utan i stället bemöttes otrevligt. Mannen kände sig obekväm med situationen och ville därför inte genomföra undersökningen samt önskade avboka besöket, vilket enligt honom inte accepterades. När mannen informerade läkaren om att han avsåg att anmäla händelsen upplever han att läkaren blev upprörd och hotade med att tillkalla vakter. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten och vårdpersonalen uppfattade situationen på olika sätt. Läkaren upplevde mötet som otryggt och kände oro för att situationen skulle kunna utvecklas till fysiskt våld, vilket ledde till att läkaren lämnade rummet och sökte stöd hos annan personal. Vårdgivaren beklagade att mötet blev negativt för patienten. Efter händelsen har samtal genomförts med läkaren och övrig berörd personal för att dra lärdom av det inträffade. Vårdgivaren hoppas att patienten ska få en bättre vårdupplevelse vid framtida kontakt med mottagningen och har erbjudit patienten att ta kontakt vid frågor eller ytterligare synpunkter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03291** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kommunikation kring undersökning och behandling En kvinna som sökte vårdcentral på grund av långvariga förkylningssymptom och sänkt allmäntillstånd, fick diagnosen lunginflammation. Läkaren uppgav att kvinnan behövde komplettera med en provtagning och fick därefter gå hem och invänta kallelse till provtagningen. Kallelsen kom aldrig och hon hörde flera gånger av sig till vårdcentralen där personalen svarade att hon behövde vänta på att läkaren hör av sig. Efter flera telefonkontakter fick kvinnan veta att hon skulle boka tid till provtagningen. Kvinnan känner oro då hon fortfarande har symptom och går med en obehandlad lunginflammation. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2605-03306** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter bedömning och journalanteckning En kvinna blev uppringd av en vårdcentral för ombokning av en tid då läkaren patienten skulle träffa blivit sjuk. Kvinnan frågade om hon fick träffa en annan läkare då hon mådde dåligt, men sköterskan ska ha sagt att utifrån hennes prover kan hon vänta. Detta upplevde kvinnan som konstigt, då hon haft flera avvikande värden, varpå hon meddelade att hon skulle byta vårdcentral. I journalen kunde hon sedan se att att sjuksköterskan skrivit att hon erbjudit tid dagen efter, vilket enligt kvinnan inte var sant. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det att patienten varit missnöjd och upplevt en bristfällig kommunikation. Patienten erbjöds två nya tider, varav den ena var dagen efter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03319** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades läkemedel mot håravfall och upplevelse av bristande utredning vid avvikande provsvar En ung man sökte vård på en vårdcentral på grund av håravfall. Han ifrågasatte att han inte fick ett läkemedel utskrivet med motiveringen att det endast kunde ges under en kortare period på grund av hans unga ålder. Han var även kritisk till att han rekommenderades använda en olja i hårbotten, eftersom han ansåg att det saknades medicinsk evidens för detta. Blodprover visade låga järndepåer och ett uppföljande prov låg fortfarande under referensvärdet. Mannen var kritisk till att detta inte utreddes vidare och önskade svar från vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrivs att bedömningen att inte skriva ut det läkemedel som patienten efterfrågade var medicinskt korrekt, eftersom det är en livslång behandling med stor risk för biverkningar. Patienten hade informerats om att han kunde söka en ny medicinsk bedömning hos en annan läkare om han misstrodde bedömningen. När det gäller håroljan uppger vårdgivaren att det var ett generellt råd och inte en medicinsk bedömning. Gällande järnvärdet bedömdes det som normalt utifrån vad som framkommit i mötet med patienten. Patienten erbjuds en ny tid för bedömning om han upplever besvär som kan tyda på järnbrist. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03321** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentral hörde inte av sig som utlovat En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka en tid och blev lovad att de skulle höra av sig. Ingen hörde av sig och kvinnan fick söka akut på sjukhus. Hon tycker att bemötandet var nonchalant. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03322** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Lång väntan på remiss till hudspecialist En person drabbades av hudutslag och klåda. Patienten kontaktade en vårdcentral och fick en läkartid cirka en månad senare. Enligt personen var diagnosen oklar och läkaren ordinerade läkemedelsbehandling. Personen önskade remiss till specialistläkare men nekades detta med motiveringen att behandlingen först behövde utvärderas. Någon uppföljning eller ny läkartid bokades inte. När besvären kvarstod kontaktade patienten vårdcentralen på nytt och fick då remiss till specialistläkare. Personen anser att det tog för lång tid att få rätt hjälp och att vårdprocessen pågick under omkring ett halvår. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03349** Vård och behandling Diagnos Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Upplevde bristande undersökning vid videobesök En man hade haft smärta i ett öra i flera veckor och sökte vård via ett videobesök på en vårdcentral. Mannen filmade örat och läkaren bedömde att det inte fanns något avvikande. Enligt mannen visade sig bedömningen senare vara felaktig och han ansåg att han hade betalat för ett besök utan att han fått någon hjälp med det han sökte vård för. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03351** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande bemötande vid psykologkontakt En man kontaktade en vårdcentral efter en psykisk kris och beskrev att han under en längre tid levt under stark press. Han fick tid hos en psykolog men upplevde samtalet som mycket negativt. Patienten beskrev att han blev avbruten, inte lyssnad till och ifrågasatt kring sin sjukdomsbild. Han upplevde att psykologen visade bristande förståelse och ointresse för hans situation samt uttryckte sig på ett sätt som förminskade hans mående. Mannen berättade att han drabbas av panikattacker och sammanbrott, vilket ibland leder till att han skriker på sina barn då han känner stark rädsla och panik. Han upplevde psykologens råd kring detta som märkliga. Efter kontakten upplevde mannen att han lämnades ensam att hantera sin situation och att han själv förväntades förändra sin inställning. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten var missnöjd med vårdinsatserna och bemötandet vid vårdcentralen. Det framgick att medicinskt ansvarig läkare har haft ett samtal med den berörda psykologen. Psykologen beklagade att patienten upplevde ett bristande bemötande och förklarade att avsikten inte var att förminska patientens lidande, utan att sätta situationen i ett sammanhang och tillsammans resonera kring hur den kunde hanteras. Psykologen konstaterade att detta inte lyckades vid det aktuella mötet. Vårdgivaren informerade om att patienten är välkommen att boka tid hos en annan psykolog och att han kan återkomma om han har frågor eller funderingar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03358** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samordning mellan allmänsjukvård och specialistsjukvård En kvinna med tilltagande smärta och besvär från mun och hals, samt svårigheter att äta, sökte tandvård och vårdcentral. Kvinnan fick bettskena från tandvården och läkemedel mot sömnsvårigheter och oro utskrivet från vårdcentralen, men saknade en samlad bedömning av symtomen. Efter en ny tandläkarundersökning skickades remiss till onkologisk specialistvård. Trots snabbt försämrade symtom hänvisades kvinnan åter till tandvården när hon kontaktade vårdcentralen. Kvinnan upplevde att hon hänvisades mellan olika vårdinstanser utan samordning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att sjukvården saknade praktiska möjligheter att ta del av tandsjukvårdens bedömningar och åtgärder, vilket vårdgivaren beklagade. Vidare beskrevs att läkare sällan hade möjlighet att behandla besvär som hörde till tandsjukvården och därför hänvisades patienten tillbaka till tandsjukvården som hade påbörjat behandling. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03364** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Tjafsigt och ohygieniskt bemötande En kvinna hade synpunkter på bemötandet från en distriktssköterska på en vårdcentral. Patienten menar att sköterskan inte lyssnade, utan skrek och suckade och inte ville att patienten skulle besöka vårdcentralen för sina luftvägsbesvär, hon sade att det inte fanns några tider. När patienten ändå tilläts göra det var vårdcentralen helt tom på andra patienter. När läkaren bad sköterskan att ta blodprov genom stick i fingret anser patienten att hygienen brast, inga handskar användes och fingret desinfekterades inte. Hon fick inget plåster över sticket vilket gjorde att det blev en blodfläck på patientens klädesplagg. Patienten tycker att bemötandet var oprofessionellt och ifrågasätter sköterskans tjafsande när det verkade vara en helt lugn dag på vårdcentralen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för återkopplingen, den var mycket viktig för dess lärande och förbättringsarbete. Vårdgivaren beklagade det obehag med känsla av att inte bli lyssnad på och tagen på allvar samt brister i bemötande och hygienhantering som patienten beskrev. Vårdgivaren hade framfört återkopplingen till berörd vårdpersonal som också beklagade att det inte blev bra den gången. Vårdgivaren informerade om att den för att uppfylla kompetenskrav arbetar med regelbunden fortbildning, kompetensutveckling och bemötande. För att förhindra att händelsen sker igen hade den också tagit upp patientens ärende i hela personalgruppen för lärande och tydliggörande av vikten både av ett respektfullt och inlyssnande bemötande samt av att följa basala hygienrutiner. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03369** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bortappat blodprov och felaktig information om tidsbokning En person sökte vård på en vårdcentral och fick en tid samma dag. Inför besöket uppmanades hen att ta ett blodprov, vilket genomfördes, men efter provtagningen uppstod ett stort blåmärke. När personen kom till det bokade besöket fick hen besked om att hen var sen och att tiden egentligen varit en halvtimme tidigare, vilket personen menar inte stämmer med den information som gavs. En faktura utfärdades därför för uteblivet besök. Personen fick en ny tid dagen efter, men då framkom att vårdcentralen hade tappat bort provsvaret från blodprovet som tagits dagen innan. Personen uppger att händelsen medfört tidsförlust, stress och praktiska problem. Lämnade synpunkter/innovationsförslag: Personen anser att vårdcentralen borde ha mer tydliga rutiner för bokningar, provtagning och uppföljning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det var vanligt att blåmärken uppstod efter provtagning även när den hade genomförts korrekt, men vårdgivaren beklagade det inträffade. När det gällde tidsbokningen förklarade vårdgivaren inte det inträffade, men informerade om att ett påminnelse-sms normalt skickades ut och att tiden gick att se i 1177. När det gällde provet som hade försvunnit uppgav vårdgivaren att det fanns tydliga rutiner för märkning och registrering av prover, men att personalen i detta fall inte hade följt rutinen. Vårdgivaren beklagade det inträffade. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03375** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Otrevligt och stressat bemötande av personal på vårdcentral En patient har synpunkter på att personal i telefonrådgivningen vid en vårdcentral var otrevlig och oprofessionell. Patienten hann knappt börja prata förrän personalen avbröt och sade att hen hade två minuter på sig och behövde prata snabbare. När patienten sade att hen kände sig stressad blev personalen arg och höjde rösten. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03379** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	En vårdcentral återkopplade inte provsvaret till patienten En man fick inte svar på de prover han lämnat till vårdcentralen. Han var själv tvungen att kontakta dem. Han upplevde svaret som kyligt och kort att värdena var bra, trots att mannen påtalade ökad besvär. Han tyckte det var dåligt att de inte återkopplade svaret till honom som utlovat och att man som personal inom vårdyrket borde ha någon kärlek till människan. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03405** Administrativ hantering Brister i hantering	Får inte meddelanden framförda till kurator En kvinna har kontaktat en vårdcentral för att framföra önskemål om att få kontakt med en kurator hon tidigare träffat. Kvinnan uppger att det inte verkar som att kuratorn får hennes meddelanden. Hon hade önskat att fler kuratorer anställdes. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03412** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Synpunkter på hantering av intyg och bemötande En multisjuk patient med funktionsnedsättning bokade tid på vårdcentralen för att få intyg rörande sjukskrivning. Hen hade varit sjuk med smärtor i ryggen och bröstet i en vecka och behövde intyg till sin arbetsplats. Patienten hade uppsökt akutsjukhus under denna tid och hänvisats till vårdcentralen för intyg. Patienten menar att bemötandet från läkaren på vårdcentralen var nonchalant och brast och hon ifrågasätter läkarens information om att detta skulle kosta 400 kronor. Hon tycker att läkaren borde utbildas i bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2605-03413** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter nekad remittering En kvinna hade synpunkter på att läkaren vid en vårdcentral nekat remisser för åtgärder inom den specialiserade vården. Patienten som är multisjuk och drabbats av smärta och stickningar i kroppen vill träffa ortoped och hjärtspecialist. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte kände sig nöjd med tidigare besök. Under besöket fick patienten en remiss till ortopeden, en remiss för undersökning av hjärtat och en remiss för bentätshetsmätning. Patienten hade efter detta träffat två andra läkare på enheten enligt hennes önskemål. Vårdgivaren hoppades att patienten kände att hon kommit rätt nu. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03415** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande samordning och bemötande vid sjukskrivning och psykisk ohälsa En kvinna med psykisk och fysisk ohälsa framförde synpunkter på bristande samordning och bemötande vid en vårdcentral efter att psykiatrin remitterat henne för fortsatt sjukskrivning och behandling. Kvinnan upplevde att beslut om återgång i arbete fattats utan aktuell medicinsk bedömning eller kontakt med kvinnan. Samtal med vårdpersonal upplevdes som avvisande och hon kände sig inte lyssnad på. Kvinnan uppgav även att symtom såsom ångest, sömnbrist, utmattning och koncentrationssvårigheter inte bedömdes samt att hon själv fått samordna stora delar av vårdkontakterna. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten inte är nöjd med dem men då de redan har pratats vid på telefon och vårdgivaren återkopplat via 1177 har de inget mer i nuläget att tillägga. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03416** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Blev inte lyssnad på och brister i bemötande En man sökte vård vid en vårdcentral och hade ett digitalt möte med en läkare. Han uppger att läkaren inte lyssnade på honom och gav ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att bemötandet är oacceptabelt och stämmer inte överens med den standard som ska finnas i verksamheten. Ärendet har omgående tagits upp med berörd läkare för att säkerställa att liknande händelser inte upprepas. Patienten tackades för synpunkterna och det inträffade beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03417** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd utredning av bröstcancer hos gravid kvinna En gravid kvinna upptäckte en knöl i bröstet och kontaktade sin vårdcentral. Från vårdcentralen hänvisades hon till sin barnmorskemottagning. Därifrån hänvisades hon tillbaka till vårdcentralen. Processen med upprepade hänvisningar mellan vårdinstanser bidrog till en fördröjning av utredningen på cirka tre månader. Det visade sig att kvinnan hade bröstcancer och under väntetiden på utredning hade tumören vuxit och spridit sig till lymfkörtlarna. Hon är nu sjukskriven och har behövt genomgå kraftiga och intensiva behandlingar som nybliven mor. Kvinnan efterlyser ett förbättrat system där gravida patienter med tydliga alarmsymtom alltid får medicinsk bedömning av läkare och inte hänvisas vidare enbart utifrån att de är gravida, inte nekas vård eller hänvisas vidare enbart via telefonbedömning av sjuksköterska. Vidare anser hon att alla symtom automatiskt inte ska kopplas till graviditeten och hänvisas till barnmorskemottagningen. Vid exempelvis nyupptäckt knöl i bröstet bör snabb medicinsk utredning initieras direkt inom sjukvården. Det behövs också tydligare ansvar och uppföljning så att patienter inte faller mellan stolarna och får fördröjd diagnos, avslutar kvinnan. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade kvinnan för sina synpunkter och förbättringsförslag. Det är av största vikt att patienter med potentiella alarmsymtom såsom bröstförändringar ges en adekvat medicinsk bedömning och utredning utan onödig fördröjning. Medicinsk prioritering baseras på en samlad bedömning av symtom, patientens situation samt tillgänglig medicinsk information vid kontakttillfället. Vid första kontakten beskrevs en mindre knöl vilket under graviditet förekommer ofta som hormonförändringar i bröstvävnaden. Handläggning i mödravården är en medicinskt rimlig väg, särskilt när patienten redan har en etablerad kontakt där. När kvinnan återkom senare med förändrad symtombild agerade vårdcentralen skyndsamt med läkarbedömning och remiss enligt standardiserat vårdförlopp. Vårdgivaren hade full förståelse för patientens upplevelse av oro och de allvarliga konsekvenser som sjukdomen har medfört. Mödravården hade sedan initierat vidare utredning genom remiss till röntgen för ultraljud av bröst med finnålspunktion. Avseende förbättringsområden instämde vårdgivaren i flera av de områden som kvinnan lyfte: förstärkt tydlighet kring alarmsymtom och när läkarbedömning bör prioriteras under graviditet, undvika att symtom rutinmässigt tillskrivs graviditet utan individuell medicinsk värdering, tydligare ansvarsfördelning och uppföljning av remisser, särskilt mellan olika vårdnivåer, förbättrad information till patienter för att minska risk för vårdglapp, så att patienter inte faller mellan olika verksamheter. Då patienten efter att svaren översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03422** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Upplevt oprofessionellt bemötande vid telefonsamtal inför operation En man kontaktade en vårdcentral för att ställa frågor inför en planerad operation. Mannen upplevde att personalen som besvarade samtalet hade ett överlägset och hårt bemötande. Enligt mannen påtalade personalen att telefonsamtalet blev längre än normalt. Mannen ifrågasätter om det finns regler för hur länge ett telefonsamtal får pågå och anser att vårdcentralen i så fall bör informera allmänheten om detta. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens negativa upplevelse. Vårdgivaren uppgav att personalen vid kontakten informerade om att det inte var möjligt att i förväg ge besked om hur den planerade operationen skulle genomföras eller vilket utfall den skulle få. Vårdgivaren framhöll även att frågor om operation, rehabilitering och sjukskrivning i första hand bör ställas till den opererande enheten, som patienten hade kontakt med inför operationen. Vidare framkom att det inte finns någon rutin som begränsar samtalstid på vårdenheten och att personalen har påmints om detta. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03424** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Anhörig uppgav att läkare felaktigt ordinerat narkotikaklassat läkemedel Ombudet uppgav att läkare på vårdcentral ordinerat narkotikaklassat läkemedel till patienten. Enligt ombudet hade patienten haft detta läkemedel vid ett tidigare tillfälle men hon skulle inte ha det mer. Ombudet ifrågasatte ordinationen vid läkemedelsgenomgång, men läkaren hävdade att patienten stod på det. Patienten fick sina läkemedel i APO-dos och ringde ombudet för att berätta att hon kände sig så konstig efter att ha tagit sina läkemedel. Ombudet insåg då vilket läkemedel som patienten fått och kontaktade sjuksköterska inom hemsjukvården. Denna agerade genast och läkemedlet tog bort. Verksamhetschef meddelade i samtal med ombudet att man gjort en avvikelse på händelsen. Ombudet uppgav också att läkaren givit felaktig information om regionfinansierad behandling av åderbråck. Enligt ombudet var det svårt att kommunicera med läkaren, delvis på grund av språkförbistringar. Åtgärd: I vårdgivarens svar beklagades att de anhöriga inte var nöjda med vården. Vårdgivaren instämde i att ett narkotikaklassat läkemedel felaktigt hade satts in på nytt, utan att det var medicinskt motiverat. Vårdgivaren beklagade även att patienten hade fått felaktig information om regionfinansierad behandling av åderbråck. Vårdgivaren bekräftade att patienten enligt önskemål nu hade tilldelats en annan läkare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03429** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven vård till följd av resursbrist En man har vid upprepade tillfällen kontaktat en vårdcentral på grund av återkommande smärta och besvär i bröst och arm, men uppger att han blivit lämnad utan vård och uppföljning. Mannen menar att han fått olika besked vid varje kontakt och att han fått höra att på grund av att flera läkare slutat är väntetiden minst en månad. Mannen känner sig inte lyssnad på och upplever att han blivit lämnad ensam med sina besvär, trots flertalet försök till att få vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att tillgången till läkartider under en period varit begränsad, till följd av läkarbrist och pågående personalförändringar. Det pågår ett aktivt arbete med rekrytering av nya läkare samt för att förbättra tillgänglighet och kontinuitet i verksamheten. Vid journalgenomgång framgick det att patienten främst haft kontakt med två läkare de senaste åren, vilka båda kommer avsluta sina tjänster. Detta har ytterligare försvårat möjligheten till fast läkarkontakt och kontinuitet under den aktuella perioden, då de varit fullbokade inför avslut. Det läkemedel patienten önskade initieras vanligtvis inte inom primärvården, då det kräver särskild kompetens och noggrann uppföljning. Bedömningen har därför varit att sådan behandling inte bör påbörjas via vårdcentralen utan inom specialist- eller beroendevård. Det beklagades att patienten inte upplevt sig tillräckligt omhändertagen. Synpunkterna tas med i verksamhetens fortsatta förbättringsarbete, särskilt avseende kontinuitet, tillgänglighet och tydligare planering för patienter med långvariga besvär. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03431** Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig remittering En kvinna har i flera års tid haft psykisk ohälsa genom att hon har svårigheter med sociala sammanhang. Till exempel har hon svårigheter att åka i kollektivtrafik. Hon har tidigare provat olika läkemedel, bland annat narkotikaklassade läkemedel som hjälper henne att klara vardagen. När hon begärt ny receptförskrivning har hon nekats detta, ej heller har hon erbjudits andra läkemedel som alternativ. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade kvinnan för att hon hade tagit sig tid att höra av sig och beskriva sin upplevelse. Verksamhetschefen beklagade att hon inte kände sig helt nöjd med den vård och det bemötande hon hade fått. Verksamhetschefen bekräftade att de tog hennes situation på allvar och hade förståelse för att det kunde upplevas frustrerande när ens förväntningar inte fullt ut kan mötas. När det gällde kvinnans önskemål om behandling och läkemedelsförskrivning följer vårdgivaren gällande medicinska riktlinjer och patientsäkerhetskrav. Läkemedel kan endast förskrivas efter en individuell och noggrann medicinsk bedömning av ansvarig läkare. Detta görs för att säkerställa att behandlingen är både säker och lämplig utifrån din hälsosituation. Verksamheten strävar alltid efter att ge bästa möjliga vård och hitta alternativa lösningar när det är möjligt. Om kvinnan önskade så var hon välkommen att boka en ny tid för fortsatt dialog kring sina behov och möjliga behandlingsalternativ. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03433** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	En för patienten ny läkare rev upp tidigare bedömningar och beslut grundade på specialistbedömningar Ett ombud hade synpunkter på det läkarintyg som en läkare vid vårdcentralen skrev gällande en patient. Utan fysisk undersökning och efter endast 15 minuter hade han enligt ombudet dragit slutsatsen att tidigare utlåtanden från specialistläkare inte stämde. Medicineringen som patienten hade ignorerades och arbetsförmågan bedömdes felaktigt. Ombudet upplevde att läkarens bedömning präglades av fördomar och inte var korrekt. Ombudet önskar att intyget makuleras och att en ny läkare gör en ny bedömning som tar hänsyn till sjukdomshistoria och tidigare utlåtanden. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03437** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Bristande undersökning innan diagnos En kvinna sökte vård för kliande utslag på främst rygg och bröstkorg. Ingen annan i familjen hade liknande besvär. Läkaren nämnde möjligheten att det var insektsbett och förskrev läkemedel utan att ha utrett orsaken. Kvinnan hade önskat ett mer respektfullt bemötande och tydligare undersökning och bedömning. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03442** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fördröjd cancerdiagnos efter upprepade vårdkontakter En kvinna sökte upprepade gånger vård på vårdcentral för buk- och ryggsmärtor men upplevde att hon inte blev tagen på allvar. Hon fick olika förklaringar, till exempel att det kunde vara normalt att ha smärta när man är kvinna, och sjukskrevs endast kortare perioder trots fortsatta smärtor. En tarmundersökning som gjordes var normal. Då hon några månader senare inte fick tid på en annan vårdcentral inom en månad sökte hon akutmottagning där en röntgenundersökning visade spridd cancer. Behandlingen blev palliativ och kvinnan avled några månader senare. Kvinnans anhöriga undrar om en tidigare utredning hade kunnat leda till tidigare diagnos och ett längre liv samt önskar att andra patienter inte ska drabbas på liknande sätt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren sorgen och förklarade att när patienten sökte för ryggsmärtor gjordes olika röntgenundersökningar som visade att besvären var relaterade till besvär från ryggen. Patienten fick då behandling med läkemedel och sjukskrivning. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03444** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade att hälsena var av En kvinna besökte en vårdcentral där hennes smärta i hälsenan bedömdes som en inflammation. Hon rekommenderades rehabilitering och behandling hos fysioterapeut. Flera månader senare besökte hon sjukhus akut då hon hade kraftiga kramper. Det visade sig att hennes hälsena var av och hon behövde genomgå en mer avancerad operation än hon hade behövt om hon fått rätt diagnos från början. Kvinnan tycker att läkare bör remittera för ultraljud om de är minsta osäkra på diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att verksamheten kommer att samtala med berörda läkare om den aktuella händelsen och genomföra en lokal utredning för att bedöma patientens ärende. Vårdgivaren kommer även att kontakta patienten för att inhämta ytterligare information. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03445** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos trots upprepade vårdkontakter En äldre man med långvariga smärtor och nedsatt funktion i en fot hade vid upprepade tillfällen kontakt med en vårdcentral på grund av tilltagande smärta och gångsvårigheter. En närstående uppgav att någon korrekt eller fullständig utredning inte genomfördes trots återkommande vårdkontakter. Först efter kontakt med en annan vårdgivare konstaterades en bristning i hälsenan. Den närstående ansåg att brister i utredning och patientsäkerhet ledde till en fördröjd diagnos, vilket fått stor påverkan på patientens funktionsförmåga och livskvalitet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att journalgranskningen inte visar några tecken på att hälsenan var brusten vid besöken på vårdcentralen. Enligt vårdgivaren talar de dokumenterade fynden för att hälsenan då var intakt och det går inte att fastställa när bristningen uppstod. Vårdgivaren bedömer därför att patienten inte har drabbats av en vårdskada. Patienten har informerats om möjligheten att anmäla skadan till Löf för prövning av patientskadeersättning. Ombudet har tagit del av svaret men ställer sig fortsatt frågande till undersökningen och uppföljningen. Ombudet anser att den ökade smärtan berodde på att patienten hade slutat ta smärtstillande läkemedel och börjat röra sig mer. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03450** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Hög feber och andningspåverkan hos litet barn åtgärdades inte på vårdcentralen En liten pojke hade hög feber och andningspåverkan, vilket han hade haft till och från i flera månader. Mamman sökte vård med sonen på en vårdcentral. Läkaren sa att barn i den åldern alltid är sjuka men att man ger ingen antibiotika till barn under fyra år. Det togs inga prover på pojken. Några dagar senare fick familjen söka barnakuten där det visade sig att pojken hade ett högt värde på snabbsänkan och över 40 graders feber. Han bedömdes ha en kraftig bakteriell infektion och i omedelbart behov av antibiotika och inhalationer för sin andning. Åtgärd: Vårdgivaren beklagade att besöket upplevdes negativt. Enligt journalen och samtal med ansvarig medarbetare hade barnet haft hosta och ögoninflammation i ungefär en vecka. Besvären var på väg att förbättras, men dagen före besöket tillkom hög feber. Det framkom också att barnet ofta var förkylt. Vid undersökningen konstaterades en vänstersidig öroninflammation, men barnet var i övrigt opåverkat. Hos barn i förskoleåldern är täta infektioner vanliga och innebär oftast inte någon allvarlig bakomliggande sjukdom. Vården bedömer alltid om det finns varningstecken på allvarlig sjukdom. För barn över ett år med ensidig öroninflammation och gott allmäntillstånd rekommenderas vanligtvis inte antibiotika direkt. I stället avvaktar man några dagar eftersom besvären ofta går över av sig själva. CRP-prov tas inte rutinmässigt vid infektioner, eftersom provet även kan vara förhöjt vid virusinfektioner och inte alltid påverkar behandlingen. Vårdgivaren hade också rekommenderat familjen att söka vård igen om barnet inte blev bättre eller om tillståndet försämrades, eftersom sjukdomsförlopp kan förändras efter besöket. Då ombudet inte återkom inom angiven tid efter att ha tagit del av svaret avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03452** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och bedömning i utredning av reumatisk sjukdom En kvinna remitterades till en specialistmottagning för utredning av en eventuell reumatisk sjukdom. Vid läkarbesöket framkom att hennes nedskrivna symtom hade kastats och att läkaren saknade kännedom om tidigare besök och provtagning. Besöket blev kortare än angivet i kallelsen utan att hon fick någon förklaring till detta. Hon fick inte tydlig information om sjukdomen hade uteslutits och upplevde bemötandet som nonchalant. Kontakten med mottagningen blev en stor besvikelse för henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren det bristande bemötandet och uppgav att patientens synpunkter uppmärksammade flera förbättringsområden. Vårdgivaren skulle förtydliga inom verksamheten att patienter bör spara sina egna pappershandlingar. Informationen i framtida kallelser skulle också förtydligas eftersom besökstidens längd kunde variera beroende på besvär och vilken läkare patienten träffade. Vårdgivaren uppgav att en fullständig undersökning för att utesluta en reumatisk sjukdom inte hade gjorts och patienten skulle erbjudas tid för ytterligare undersökningar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03468** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande återkoppling från vårdcentral vid neurologiska symtom En man hade sedan en tid tillbaka besvär med yrsel, stickande och pirrande känsla i huden samt domningar. Han hade genomgått undersökningar med magnetkamera av hjärna och ländrygg men upplevde att återkoppling från husläkaren uteblev. Trots upprepade kontakter med vårdcentralen och önskemål om att få tala med läkaren hade mannen inte blivit kontaktad. Symtomen kvarstod och mannen hade frågor kring undersökningsresultat, fortsatt utredning samt behov av eventuell sjukskrivning och behandling som kunde lindra besvären. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03472** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos av icke-nedstigen testikel hos tonåring I samband med en mag- tarmundersökning upptäcktes att en tonårig pojke hade icke-nedstigen testikel. Testikeln behöver eventuellt opereras bort. Flera olika vårdgivare har under årens lopp missat tillståndet. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen på vårdcentralen beklagade hon att pojken hade fått en sen diagnos av icke-nedstigen testikel. Det är ett tillstånd som bör uppmärksammas vid kontroller på BVC och skolhälsovården. I journalen från vårdcentralen fanns ett besök dokumenterat tio år tidigare där sökorsaken hade varit klåda kring yttre genitalierna. Vederbörande läkare hade undersökt de yttre genitalierna och dokumenterat att testiklarna undersöktes utan anmärkning. Mer information än så gick inte att tillföra från vårdcentralen då det hade gått lång tid och läkaren inte längre arbetade kvar. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03475** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och behandling I samband med ett vårdbesök av annan orsak, upptäcktes att en tonårig pojke hade icke-nedstigen testikel. Testikeln har eventuellt drabbats av vävnadsdöd och behöver opereras bort. Flera olika vårdgivare har under årens lopp missat tillståndet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som skrev att besöksorsaken vid detta tillfälle var hudutslag lokalt i underlivet. Pojken var feberfri och opåverkad så därför undersöktes endast huden vid detta besök. Behandling sattes in mot svinkoppor och pojken rekommenderades att återkomma vid utebliven förbättring, vilket han inte gjorde. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03476** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos av icke-nedstigen testikel hos tonåring I samband med en mag- tarmundersökning upptäcktes att en tonårig pojke hade icke-nedstigen testikel. Testikeln har drabbats av vävnadsdöd och behöver opereras bort. Flera olika vårdgivare har under årens lopp missat tillståndet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdcentralen som beklagade det inträffade och hade sett över handläggningen med syfte att om möjligt ge en förklaring samt se om det fanns moment som behövde förbättras. Den medicinskt ansvariga läkaren hade gått igenom ärendet och beskrev att pojken hade varit på mottagningen vid fyra tillfällen de senaste tre åren. Två av besöken handlade om övre luftvägsinfektion, ett av besöken handlade om trång förhud och det sistnämnde om buksmärtor sedan en veckas tid. Där sattes läkemedel in som minskar magsyran och han uppmanades att söka åter vid utebliven förbättring. Remiss skickades också till barnläkare på grund av trång förhud. Inget av besöken på vårdcentralen hade med den missade diagnosen att göra. Undersökning av testiklar görs vanligtvis via BVC under barnets första år. Utan direkt förfrågan ingår det inte i rutinundersökningar vid vårdcentralen. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03484** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Man ansåg att hans bröstsmärtor inte följdes upp som de borde En man var missnöjd med hur en episod av akuta bröstsmärtor följdes upp av vårdcentralen. Patienten menade att han borde utredas av specialist men nekades detta av läkare på vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03488** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekades besök och upplever brister i journalföring En kvinna framförde synpunkter på en vårdcentral där hon upplevde att personal inte dokumenterade hennes besvär och symtom i patientjournalen. Hon uppgav även att hon nekades besök trots att hon ansåg sig vara i behov av fortsatt utredning, diagnos och läkemedelsbehandling. Kvinnan önskade även färre hinder mellan patienter och specialistläkare för att underlätta tillgång till specialistvård. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att remiss inkommit från sjukhus för bedömning av buksmärta samt bedömning inför gastroskopi och koloskopi men att sjukhusets remiss inte var akutmärkt. På grund av långa väntetider bokades först ett besök några veckor senare, men efter kontakt från patienten tidigarelagdes besöket. Vårdgivaren uppgav att verksamheten har ett inarbetat arbetssätt att dokumentera samtliga patientkontakter i journalen. Vårdgivaren beklagade om journalföringen och bemötandet inte upplevts som tillfredsställande i patientens fall. När det gäller patientens förbättringsförslag hänvisade vårdgivaren till hur sjukvårdssystemet är organiserat och beklagade om verksamheten inte kunnat tillgodose önskemålen. Kvinnan har i en ny skrivelse framfört att vårdgivarens svar inte stämmer överens med vad hon upplevt. Då det är ord mot ord, kommer patientens skrivelse för kännedom att delges vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03493** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Utebliven uppföljning av avvikande provsvar och brister i tidsbokning En ung kvinna med långvarigt låga järndepåer sökte vård på en vårdcentral för vidare utredning. Trots fortsatt låga järnvärden fick hon enligt egen uppgift besked om att proverna var normala, och ärendet avslutades i vårdcentralens digitala tjänst utan att hennes frågor besvarades. Hon uppgav även att hon vid flera tillfällen bokats för telefonuppföljning utan att bli uppringd, vilket ledde till förlorad arbetstid. Kvinnan önskade att händelsen skulle utredas och att hon skulle få en medicinsk bedömning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03500** Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentral nekar patient besök samtidigt som de annonserar efter fler patienter En äldre kvinna har flera gånger försökt få komma på en årlig kontroll på sin vårdcentral men får till svar att hon står på kö. Hon har inte varit där på snart tre år. Samtidigt går vårdcentralen ut med annonser att man ska lista sig där vilket hon ställer sig frågande till. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03506** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Odiagnostiserad icke-nedstigen testikel hos tonåring I samband med annan vård upptäcktes som ett bifynd att en tonåring hade icke-nedstigen testikel i ljumsken. Detta har inte upptäckts under barndomen i samband med läkarbesök vid BVC eller av andra vårdgivare under uppväxten. Testikeln har eventuellt förtvinat och behöver troligtvis opereras bort vilket har orsakat psykiska och fysiska besvär genom eventuella framtida problem med pubertet och fertilitet. Åtgärd: Svar inhämtades från BVC som beskrev att pojken hade varit inskriven vid BVC från födseln fram till utskrivningen till skolhälsovården. Han hade följts enligt Barnhälsovårdens basprogram där sammanlagt tre inplanerade läkarbedömningar hade gjorts på BVC. Enlig dokumentation från läkarbesöken visade alla tre journaluppgifter att båda testiklarna var utan anmärkning. Vid de två första besöken undersöktes testiklarna av läkare som konstaterade normala förhållanden. Vid fem-årsbesöket tillfrågades föräldrarna enligt rutin, och även eventuellt pojken, kring yttre genitalier, om testiklarna fanns på plats i pungen. BVC beklagade att pojken inte hade fått den bedömning och åtgärd som varit nödvändig gällande. Vårdgivaren förstod att pojken hade påverkats av detta både fysiskt och psykiskt samt omfattningen kring oron om vad eventuella följder kunde leda till. Av de journaluppgifter som fanns bedömde vårdgivaren, efter genomgång och granskning av journalen, att BVC hade följt de riktlinjer som satts. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03514** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Svårigheter att kontakta vårdcentral i administrativt ärende om faktura En man hade synpunkter på att en vårdcentral fakturerat för ett sent återbud och att det saknades tydliga kontaktvägar för administrativa frågor. Det gick endast att nå vårdcentralen via telefonval kopplade till sjukvårdsärenden och det fanns inte någon administrativ kontaktväg. Han upplevde även att informationen på fakturan var otydlig eftersom det endast angavs att vårdcentralen skulle kontaktas per telefon vid frågor, utan information om hur en faktura kunde bestridas. Mannen hade också vänt sig till verksamhetschefen med sina synpunkter men men inte fått kontakt. Mannen önskar tydligare information och bättre tillgänglighet i administrativa ärenden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs de varit i kontakt via mail och de kan inte annat än att upprepa att de är ledsna att det dröjt både med svar till patienten, men också kring det olyckliga i den missade tiden. Vårdgivaren delar uppfattningen om att de varit otydliga i kommunikationen och uppfattar att fakturakravet är rimligt. Patienten behöver inte betala den fakturan. Vårdgivaren har inte bara varit otydliga i själva kallelsen men också i skyltningen framme på vårdcentralen. Efter ditt klagomål har de förtydligat också vid själva huvudentrén och de har pratat internt om vikten av tydlighet både i telefon och i kallelser. Bakgrunden till att det dröjt är alltså att deras verksamhetschef är föräldraledig och då faller det på annan personal att hantera dessa ärenden. Självklart ska patienten få återkoppling inom rimlig tid på en helt adekvat invändning. De beklagar återigen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03515** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Försenad läkemedelshantering i hemsjukvården En patient med behov av regelbunden läkemedelsbehandling fick hjälp av olika hemsjukvårdsverksamheter dag- respektive kvälls- och helgtid. Vid flera tillfällen under kvällar och helger hade läkemedel givits två till tre timmar senare än ordinerat. Förklaringar som lämnades från hemsjukvården var att de hade hög arbetsbelastning och svårigheter med parkering. Närstående önskar att läkemedelshanteringen fungerar mer tillförlitligt och enligt ordinerade tider. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där förklarade vårdgivaren att patientens läkemedel inte hade noterats som tidskänsligt i journalen. Vårdgivaren beklagade den uppkomna situationen och skulle rätta till felet. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03534** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Manlig läkare undersökte ung kvinna på olämpligt sätt En ung kvinna beskriver hur en manlig läkare tog på henne väldigt nära hennes underliv, innanför hennes byxor och nära trosorna. Han sade att han skulle kontrollera hennes ljumskar men hon hade sökt för problem med njurarna. Han tog även på hennes rumpa och han bad inte om samtycke. Kvinnan blev spänd och kände sig obekväm. Hon tycker inte att han ska få arbeta kvar eller arbeta med kvinnliga patienter. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03540** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Förhastad och inkorrekt undersökning av bebis En pappa är osäker om kontroll av hans halvårsgamla son gjordes korrekt av läkaren på BVC. Pappan tycker att undersökningen hastades fram och att det kändes som att familjen behövde skynda sig därifrån. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03544** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Nekad sjukskrivning En ensamstående förälder som genomgick cancerbehandling kontaktade sin vårdcentral på grund av orkeslöshet och bristande sömn med önskad sjukskrivning. Kvinnan upplevde att läkaren inte lyssnade till eller förstod hennes situation och att hennes mående inte togs på allvar. Läkaren nekade sjukskrivning, vilket kvinnan beskriver har försvårat hennes situation ytterligare. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte var nöjd med bemötandet och de behandlingsrekommendationer som lämnades. Vårdgivaren uppgav att sjukskrivning är en åtgärd som kan ha negativa konsekvenser och därför ska användas med eftertanke. Enligt vårdgivaren är rekommendationen att sjukskrivning i första hand ges på deltid när det är möjligt. Vårdgivaren förklarade också att Försäkringskassan ställer höga krav på underlaget för sjukskrivning av personer som är arbetslösa och att det krävs en omfattande funktionsnedsättning för att inte kunna söka arbete. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2605-03547** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på barnavårdscentral En mamma till ett litet barn tycker att barnmorskan vid en barnavårdscentral var otrevlig och diskriminerande. Hon sade att barnet väger för mycket vilket mamman inte tycker. Hon frågade vart mamman kom ifrån och sade sedan att landet har ökad risk för tuberkulos. Mamman tycker inte att barnmorskan har rätt att tala illa om hennes land eller familj och kommer att byta vårdcentral. Åtgärd: Personen har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03554** Kommunikation Bemötande Övrigt Övrigt	Nedsättande bemötande Patienten besökte vårdcentral med anledning av psykisk belastning relaterad till arbetsmiljön. Patienten upplevde att sjuksköterskan var oempatisk och avfärdande. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03555** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkare höjde läkemedelsdos mot patientens vilja En man hade på grund av högt blodtryck upprepade gånger kontakt med läkare på vårdcentral. Läkaren ville höja doseringen av blodtrycksmedicin vilket patienten inte godkände. Enligt patienten blev hans blodtryck alltför lågt vid träning om han tog den dos som läkaren föreslog. Åtgärd: Vårdgivaren bad i sitt svar om ursäkt för att patienten känt att läkemedelsdosen höjt mot patientens vilja. Vårdgivaren motiverade ordinationen med att patienten uppvisat ett blodtryck som låg över önskat värde vid mätning på vårdcentral, i hemmet samt vid långtidsmätning. Enligt vårdgivaren hade patienten en potentiellt farligt, bakomliggande tillstånd som motiverade strikt kontroll av blodtrycket. Vårdgivaren uppgav att man vid telefonkontakt med patienten kommit överens om en dosering som läkaren nu hade skrivit recept för. Patienten har inte hörts av efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03558** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Upplevde sig inte tagen på allvar vid långvarig smärta efter nackskada En man uppgav att han skadade nacken vid ett fall under skridskoåkning men inte sökte vård direkt eftersom smärta saknades initialt. Flera månader senare tillkom svår smärta i nacke och rygg samt nackspärr, vilket ledde till sjukfrånvaro och kontakt med vårdcentral. Mannen upplevde att läkaren inte tog besvären på allvar och i stället kopplade symtomen till tidigare psykisk ohälsa, vilket upplevdes diskriminerande. Han beskrev svår smärta och sömnsvårigheter. Fel intyg skickades till Försäkringskassan och vårdcentralen ville inte skicka korrekt intyg till Försäkringskassan trots begäran om detta. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03563** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Fick utgångna och redan öppnade produkter för diabeteskontroll En kvinna med diabetesdiagnos påtalade för läkaren på vårdcentralen att det varit problem att få hjälpmedel genom vårdcentralen för att mäta blodsockret. Hon uppfattade att läkaren inte tog detta på allvar, han gav henne ett fodral med testutrustning som fanns i rummet och meddelade att hon nu hade det hon behövde. När patienten kom hem upptäckte hon att fodralet innehöll material som hade passerat utgångsdatum för flera år sedan och som var öppnat och redan börjat användas. Hon menar att hon fått gammalt skräp och kontaminerade produkter och att det är extremt anmärkningsvärt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren beklagade att patienten fick en negativ upplevelse i samband med läkarbesöket och informerade om att den ständigt arbetar med att förbättra sina rutiner. Samtal hade ägt rum med aktuell läkare och översyn av befintliga rutiner hade gjorts och påtalats för samtliga i arbetsgruppen. Arbetsgruppen hade också påmints om vikten av ett adekvat och respektfullt bemötande. Patienten har tagit del av svaret och framfört att hon i stort är nöjd med detta. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03580** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna fick fel diagnos och fel symtom beskrivet i journalen En kvinna ansåg att en läkare tagit bort en diagnos och skrivit in nya men som patienten ansåg var felaktigt. Patienten hade inte de symtom som läkaren hänvisade till. Kvinnan ansåg att läkare bör läsa journalerna. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03588** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Nekad rehabilitering och ifrågasatt hänvisning till psykiatrin En patient sökte vård för behandlings- och rehabiliteringsmöjligheter på grund av fysiska besvär som påverkat arbetsförmågan, bland annat efter hjärnblödning, ryggskada och hörselskada. Läkaren meddelade att mottagningen inte kunde ta emot patienten på grund av ett stort inflöde av nya patienter samt att patienten hade flera sjukdomstillstånd som inte tidigare varit kända av läkarna på mottagningen. Patienten uppgav att läkaren föreslog kontakt med psykiatrin och socialtjänsten. Patienten önskade en förklaring till varför psykiatrin bedömdes kunna göra relevanta bedömningar utifrån de fysiska besvären och upplevde att hänvisningen var svår att förstå. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Avvikelsen är registrerad i ett system, skiljt från journalen. På grund av stort inflöde av patienter och högt vårdbehov så måste de i enlighet med regionens regelverk prioritera resurserna där de bäst behövs och tyvärr skjuta på ej akuta ärenden när de går ner på lägre bemanning under sommarmånaderna. De skrev att patienten var nylistad hos dem, med spärrade journaler och att de inte kan ta del av tidigare anteckningar och utredningar. De hänvisade till psykiatrikern, efter att en läkare inom verksamheten, frågat om psykiatrikern kanske kunde ge en bättre bild av situationen än vad en läkare som aldrig tidigare träffat patienten, och ej heller kommer åt journalen, kan göra. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03591** Kommunikation Bemötande	En läkare kommenterade en kvinnas utseende och troliga ekonomi som argument för behandling En kvinna gick till läkare för årskontroll av blodtryck. Vid besöket kontrollerades hjärta och lungor. Det pratades om besvär med pollen samt ställdes frågor om levnadsvanor. De förde ett resonemang kring medicinering för pollen. Läkaren kommenterade därefter kvinnans vikt och föreslog viktminskningssprutor. När kvinnan nekade det argumenterade läkaren utifrån kvinnans troliga ekonomi och utseende att det borde vara möjligt för henne att ta sprutorna. Kvinnan ansåg det vara oprofessionellt att kommentera utseendet och hennes troliga ekonomi. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade bemötandet och skrev en personlig återkoppling. Patienten skickade med en avslutande hälsning där hon tackade vårdgivaren för att hen tog det på allvar och bad om ursäkt. Ärendet avslutas
1177 **Primärvård** **V2605-03595** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och delaktighet på BB mottagning En gravid kvinna kontaktade en BB mottagning då hennes barnmorska sagt att om hon mår sämre ska hon ringa dit. Personalen som svarade avbröt henne utan att lyssna klart och kvinnan kände sig dumförklarad. Hon fick ingen hjälp utan upplevde att hon felaktigt diagnosticerades med lågt HB och rådet att ta ledigt från arbetet ett tag. Hon har tappat all tillit till receptionen på BB mottagningen och undrar vad hon ska göra när det blir värre eftersom hon upplever att hon inte får hjälp. Hon tycker att personalen ska lyssna, vara förstående och lugnande när en orolig blivande mamma ringer. De ska vara trevliga och tillmötesgående, ta patienten på allvar och agera professionellt. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03598** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Vårdcentral undersökte inte hela benet varpå man missade tumör En flicka fick smärtor i knä och ben. Läkare ordinerade röntgen av knäet, inte hela benet. Efter en tid upptäcktes att flickan hade en tumör på lårbenet och familjen ansåg att patienten drabbats av onödigt mycket lidande på grund av bristande utredning. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2605-03600** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd utredning av höftsmärta En kvinna med tidigare höftledsoperation sökte vård vid flera tillfällen på grund av svår smärta i höften. Hon fick besked om att besvären berodde på mjukdelsskador och att vidare utredning eller remiss till ortoped inte behövdes. Senare remitterades hon till ortoped, där en infektion i höftleden konstaterades och protesen byttes ut. Patienten menar att vården inte tog tillräcklig hänsyn till hennes sjukdomshistorik, oro och önskemål om vidare utredning. Hon beskriver att hon under tiden hade svår sveda och kraftig värk samt att tillståndet försämrades innan rätt åtgärder vidtogs. Åtgärd: Åtgärd: I svar från vårdgivaren beskrivs händelseförloppet. Efter genomgång av ärendet har verksamheten inte kunnat identifiera något enskilt medicinskt fel eller avsteg från gällande rutiner. Vårdgivaren uppger att diagnostiken försvårades eftersom tidiga undersökningar och provsvar inte talade för en infektion i protesen, samtidigt som patientens sjukdomsbild senare visade sig vara mer komplex än vad som först framstod. Ärendet har lett till att verksamheten uppmärksammar vikten av att fortlöpande ompröva diagnoshypoteser, vara särskilt uppmärksam på patienter med tidigare proteskirurgi, tydligt informera om diagnostisk osäkerhet samt planera uppföljning på ett strukturerat sätt. Ärendet kommer att användas i verksamhetens fortsatta kvalitets- och förbättringsarbete. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03606** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Nekad ny permobil trots kvarstående fel En man med behov av permobil framförde synpunkter på att han nekats en ny permobil trots återkommande problem med både batteri och bromsar. Permobilen hade lämnats in på service vid flera tillfällen, men felen kvarstod. Mannen uppgav även att permobilen skadats vid två separata tillfällen efter våld mot hjälpmedlet vilket han polisanmält. Avsaknaden av en fungerande permobil medförde stora begränsningar i det dagliga livet. Han blev beroende av grannar och familj för vardagliga aktiviteter såsom inköp av livsmedel och tandläkarbesök. Han uppgav också att situationen försvårade möjligheten att söka arbete och delta i arbetsintervjuer, vilket påverkade möjligheten till egen försörjning. Vidare beskrev mannen att den bristande tillgången till fungerande hjälpmedel orsakat skavsår och trycksår på höger fot. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03622** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Kvinnas bukproblem utreddes inte skyndsamt, det visade sig att hon hade kroppen full av metastaser En äldre kvinna sökte vård på grund av buksmärtor. Enligt anhöriga så lyssnade varken vårdcentral eller närakut på patienten. Man ordinerade en slätröntgen som inte visade någonting. En tid senare fick patienten tid till datortomografi och det visade sig att hon hade hela kroppen full av metastaser. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03628** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkare på vårdcentral förskriver inte läkemedel som patient behöver En kvinna med ME/CFS fick läkemedel förskrivet av psykiatri efter att regionens enda specialistklinik lades ner. Läkemedlet hjälpte mot hennes smärtproblematik. När kontakten med psykiatrin tog slut bestämde läkare på vårdcentralen att läkemedlet inte längre skulle förskrivas. Kvinnan fick inget samtal kring alternativ. Hon är djupt missnöjd med att läkaren inte har satt sig in i hennes situation och att denne inte har ett helhetsperspektiv. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03644** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Upplevelse av oprofessionellt bemötande vid digitalt läkarbesök En kvinna hade ett digitalt läkarbesök inom primärvården med anledning av nedtrappning av antidepressivt läkemedel. Patienten hade själv tagit initiativ till att börja sänka medicinen och hoppades få stöd och vägledning i processen. Hon upplevde att läkaren hade ett otrevligt och nedlåtande bemötande och att hon blev utskälld för att hon inte bokat ett fysiskt besök i stället. När kvinnan försökte uttrycka att hon inte kände sig respektfullt bemött upplevde hon att läkarens ton blev ännu mer otrevlig. Efter samtalet kände sig patienten ledsen, skamsen och förminskad. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgick att ärendet hade gåtts igenom. Vårdgivaren beklagade det inträffade. Berörd läkare har informerats om den inkomna avvikelsen och vikten av ett gott bemötande har påtalats. Vårdgivaren uttryckte även en förhoppning om att patienten nu har fått bra hjälp i sjukvården. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03645** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Oro kring läkemedelsinformation och journalföring efter flytt mellan regioner En man som flyttat till Region Stockholm uppgav att han efter flytten inte längre kunde se sina läkemedel via 1177. När han akut behövde läkemedel för astma kontaktade han sin nya vårdcentral men informerades om att han behövde boka tid hos läkare. Mannen beskrev att situationen ledde till panik, varefter en inhalator ändå skrevs ut. Han upplever osäkerhet kring vilka läkemedelsuppgifter och diagnoser vården i Region Stockholm kan ta del av och oroar sig för framtida vårdbehov. Han har försökt kommunicera med vården via en applikation men ärendet har stängts när han försökt bifoga bild. Han är orolig för att diagnoser och läkemedelsuppgifter inte journalförs på ett patientsäkert sätt. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03647** Ekonomi Patientavgifter	Patient avbokade läkarbesök då han var sjuk men fick ändå faktura En man avbokade ett läkarbesök då han blivit förkyld med hög feber. Han fick en faktura på 400 kronor för sent återbud vilket han inte förstår. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03648** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Blodprover försvann och ingen visste var boxen med blodprover hade tagit vägen En kvinna som lämnat blodprover på vårdcentral blev efter tre dagar uppringd och informerad om att boxen med blodprover hade försvunnit och att proverna måste tas om. Patienten hade synpunkter på att prover och personuppgifter hanteras så bristfälligt. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03672** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdcentral följer inte upp patient enligt remiss från akutmottagning En man kontaktade vårdcentral för att han mådde dåligt. Vårdcentralen hänvisade honom till akutmottagningen. På akutmottagningen fick han vänta många timmar utan hjälp innan de skickade hem honom med en remiss till vårdcentralen för uppföljning. Vårdcentralen hörde inte av sig med tid för uppföljning och patienten försökte under flera veckors tid att nå dem. Han kallades bara till provtagning och en dryg månad efter första kontaktförsöket har patienten fortfarande inte hört ifrån vårdcentralen. Åtgärd: I sitt svar beklagade vårdgivaren och uttryckte förståelse för patientens frustration och oro. Vårdgivaren uppgav att akutmottagningen framfört att patientens värden behövde följas upp, men att det inte tydligt framgick att en läkaruppföljning skulle bokas. Vårdgivaren höll med om att de borde ha säkerställt att patienten fick en läkartid när de angav att de skulle kalla patienten. Vårdgivaren bad också om ursäkt för att man inte kontaktat patienten som utlovat. Vårdgivaren uppgav att enhetschefen skulle boka in patienten till en läkare som kan ta över patienten under ordinarie läkares semester. Patienten har inte hörts av efter att ha tagit det av svaret och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03680** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Fel modell av hjälpmedel levererat, fick inte byta En man beställde ett inkontinensskydd, men fick en annan vara. Det som skulle vara en liknande produkt passade inte patienten. Nu när han fått skydden fick han inte göra en ny beställning på två månader. Han fick rådet att vända sig till politiker eller gå till ett apotek och köpa egna. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där förklarades att produkter förändrats sedan Regionens senaste upphandling. Vissa produkter har försvunnit medan andra har tillkommit. Förskrivare kan endast förskriva de produkter som finns i det aktuella sortimentet. Om patienten upplever att den produkt han fått inte fungerar var han välkommen att ta kontakt så ska de försöka se om det finns en annan produkt i nuvarande sortiment som kan passa bättre. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03682** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter gällande felaktigheter i journal och förskrivning av läkemedel En man uppger att en läkare på vårdcentralen dokumenterat felaktiga uppgifter om hans olyckor och skador i patientjournalen. När han påpekade felaktigheterna ändrades de inte utan istället lades mannens digitala konversation med läkaren in i journalen. Mannen hade även synpunkter gällande att läkaren skrivit ut läkemedel felaktigt utanför läkemedelsförmånen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten redan hade varit i kontakt med vårdgivaren och begärt rättelse av journalen. En anteckning med patientens egen beskrivning av det inträffade hade förts in i journalen. När det gällde läkemedlet omfattades det inte av läkemedelsförmånen. Vårdgivaren uppgav att detta inte var något de kunde påverka, eftersom apoteket hade bedömt att patienten inte uppfyllde de kriterier som gällde enligt regler från Tandvårds- och läkemedelsförmånsverket. Patienten har efter att ha delgivits svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutat.
1177 **Primärvård** **V2605-03697** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning och behandling av tonårig flicka En tonårig flicka sökte vård på vårdcentralen på grund svår trötthet och svårigheter att äta och dricka. Trots att hon hade en hög puls gjordes ingen kompletterande utredning. Senare visade sig flickan ha posturalt ortostatiskt takykardisyndrom (POTS) som är en störning i det autonoma nervsystemet som leder till onormalt hög puls och yrsel. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att familjen hade känt sig missförstådd med läkarkontakten. Under besöket framkom att flickan var trött, att hon hade sovit lite och var skakig och hade svårt att slappna av. Vid undersökningen var blodtrycket helt normalt för en ungdom. Pulsen var lite förhöjd men det är mycket vanligt när man är spänd och kommer på ett läkarbesök. Ibland kan det också bero på blodbrist eller att man druckit för dåligt med vätska. Diagnosen som sattes var riktad hälsokontroll och akne och det planerades vidare med blodprover för att utesluta somatiska orsaker till trötttheten såsom blodbrist och liknade. Blodproverna visade sen näringsbrist och D-vitaminbrist som flickan fick behandling för. Ingenstans i journalen framgick att symptomen avfärdats som psykisk ohälsa. Vid uppföljning av blodproverna uppmuntrades flickan att åter söka läkarkontakt om andra symtom förutom trötthet uppstod. När familjen sedan tog kontakt nästa gång med tillkomst av hjärtklappning visade nya prover blodbrist, det gjordes också ett EKG med förhöjd hjärtfrekvens varvid remiss skickades till barnspecialist. Senare samma år kom en remiss från en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) till vårdcentralen med frågeställningen B-vitaminbrist med önskemål om behandling mot vitaminbristen. Läkaren som flickan hade träffat hade gjort en behandlingsplan utifrån remissönskemålet. Om remissfrågeställningen hade varit fullständig hjärtbedömning så hade besöket sett annorlunda ut. Vårdgivaren beklagade att en så ung människa under en så lång tid fått vänta på rätt diagnos vilket fördröjt behandling och orsakat lidande. Ibland kan diagnostiska fördröjningar uppstå när man har många olika specialistmottagningar som behandlare, precis som i detta fall BUMM, BUP och primärvård. Vårdgivaren skulle göra sitt bästa så att denna typ av frågeställningar inte ska uppstå i framtiden. Ärendet skulle tas upp med berörd personal och utbildningsinsats skulle göras i ämnet bland annat om POTS. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03720** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande anpassning vid läkarbesök En kvinna med hörselnedsättning bad om att få träffa en kvinnlig läkare med ljus röst vid ett besök på en vårdcentral, eftersom hon bedömde att det skulle göra det möjligt för henne att uppfatta informationen under besöket. Önskemålet tillgodosågs inte. Vårdgivaren svarade skriftligen att de inte gör skillnad på kön hos läkarna då alla har samma kompetens. Kvinnan menar att vården inte tog hänsyn till hennes funktionsnedsättning och att detta innebar en risk för patientsäkerheten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03724** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i uppföljning av cancersjukdom Patienten hade lidit av cancersjukdom, erhållit behandling och friskförklarats. Brister i vårdcentralens uppföljning av sjukdomen försenade fastställandet av cancersjukdomens återkommande. Behandlingen försenades och patienten avled. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att ansvaret för uppföljande kontroller skulle under ett flertal år ligga hos akutsjukhuset. Vårdgivaren, vårdcentralen, var vid några tillfällen i kontakt med akutsjukhuset via remisser. Vårdgivaren, vårdcentralen, genomförde provtagningar och undersökning genom datortomografi. När undersökningsresultatet visade avvikelser, misstänkt återfall av cancersjukdom, remitterades patienten till specialistmottagning vid akutsjukhus. Ombudet tog del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03742** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Vårdcentral utredde inte kvinnas tarmproblem trots svåra och långdragna besvär En kvinna hade tarmproblem sedan flera månader tillbaka. Patienten uppgav att hon dagligen hade blödningar, täta trängningar och smärtor. Enligt patienten ville inte läkaren undersöka patienten ordentligt och hon nekades både sjukskrivning och smärtlindring. Patienten menade att vårdpersonalens bemötande gjorde att hon mådde ännu sämre och dessutom fick panikångest. Åtgärd: I sitt svar beklagade vårdgivaren att patienten inte hade fått hjälp vid sina besök på vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav att patienten hade undersökt utifrån de symtom hon sökt för. Patienten hade remitterats till kameraundersökning av mage och tarm, hon genomgick datortomografi samt gynekologisk undersökning. Ingen av undersökningarna hade enligt vårdgivaren visat någonting avvikande. Vårdgivaren påtalade att bedömning av arbetsförmåga och behov av sjukskrivning gjordes utifrån undersökningsfynd, medicinskt underlag samt gällande beslutsunderlag från Försäkringskassan och Socialstyrelsen. Vårdgivaren uppgav att det utifrån den samlade medicinska bedömningen inte hade funnits tillräckligt underlag för fortsatt sjukskrivning, och därför hade man inte kunnat utfärda ytterligare sjukintyg. Vårdgivaren uppgav att patienten under pågående utredning hade beviljats sjukskrivning för att möjliggöra återhämtning och fortsatt utredning, men därefter hade medicinskt underlag för fortsatt sjukskrivning saknats. Enligt vårdgivaren hade den fortsatta uppföljningen kommit att fokusera på frågan om fortsatt sjukskrivning snarare än vidare utredning och behandling av besvären. Vårdgivaren uppgav också att patienten inte längre ville ha kontakt med vårdcentralen då sjukskrivningsfrågan inte hade kunnat tillgodoses enligt patientens önskemål. Patienten har inte återkommit efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03749** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Uppmärksammade inte fraktur vid röntgenundersökning En man sökte vård vid en vårdcentral på grund av ryggsmärta. Han fick genomgå en röntgenundersökning som bedömdes vara utan anmärkning och hänvisades därefter till rehabilitering hos fysioterapeut. Då rehabiliteringen inte gav något positivt resultat fick mannen till slut remiss för magnetkameraundersökning och specialistläkare bedömde senare att mannen redan vid första röntgenundersökningen hade en fraktur som krävde operation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten genomgick en röntgenundersökning vid en samarbetesmottagning till vårdcentralen. Det radiologiska utlåtandet beskrev att det inte fanns några avvikelser på bilderna. Vårdcentralens bedömning och fortsatta handläggning grundades på det radiologiska utlåtandet, varför patienten rekommenderades fortsatt konservativ behandling med sjukgymnast. Frågan om huruvida frakturen var synlig på bilderna vid undersökningstillfället och om det ursprungliga radiologiska utlåtandet var korrekt är en radiologisk bedömning som vårdcentralen saknar möjlighet att ta ställning till. Patienten hänvisades därför till mottagningen där röntgenundersökningen genomfördes. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03760** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillräcklig bedömning vid graviditet En kvinna sökte för flera år sedan till en vårdcentral under graviditet på grund av bland annat svår huvudvärk, ljuskänslighet, illamående. Hon upplevde att hennes symtom avfärdades och att hon fick besked om att hennes besökstid var slut samt att andra patienter behövde tas om hand. Hon fick diagnosen huvudvärk och skickades hem. När kvinnan nyligen läste sin journal framkom att blodtryck, urinprov och blodprover inte hade tagits vid vårdbesöket. Kvinnan uppgav att hon har i efterhand förstått att symptomen skulle kunnat vara havandeskapsförgiftning och beskrev att händelsen fortfarande känns traumatisk. Åtgärd: Patienten har inte hörts av efter initial kontakt. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Primärvård** **V2605-03769** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Ekonomi Patientavgifter	Bristfälligt bemötande i samband med avbokningsproblem En kvinna ringde en vårdcentral och lämnade återbud via telefonsvararen. Dagen efter ringde vårdcentralen och frågade varför hon inte kom till den bokade tiden och det framkom att de inte tagit emot någon avbokning. Kvinnan uppmanades att avboka via 1177, men det ska inte ha fungerat. När kvinnan ifrågasatte detta ska hon ha fått ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att händelsen gåtts igenom och där har det framkommit att det inte finns några problem med vårdgivarens telefonsystem eller växel, inte heller 1177 ska ha haft några problem med systemet. Fakturan har makulerats för denna gång, men i framtiden behöver patienten lämna korrekta uppgifter för att undvika faktura. Vidare beskrevs det att patienten framfört kritik mot vårdcentralen och personalen på ett olämpligt sätt. Misskommunikationen beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03770** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter gällande medicinsk bedömning och behandling En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av högt blodsocker, migrän och svimning. Hon uppgav att hon mådde mycket dåligt och därför tog sig till vårdcentralen, men att hon trots detta skickades hem med uppmaningen att boka en ny tid. Kvinnan upplevde bristande bemötande och menade att personalen saknade medkänsla, eftersom hon skickades hem trots att hon var mycket yr. Enligt kvinnan framkom det senare att yrseln berodde på biverkningar av ett läkemedel som hon hade fått utskrivet på den vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03780** Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Utebliven läkarbedömning och intyg på vårdcentral En man kontaktade en vårdcentral efter att ha fått ont i nacken och bröstet och behövt gå hem från arbetet. Han behövde ett läkarintyg men informerades om att det inte fanns någon läkare tillgänglig. Mannen blev senare uppringd och fick besked om att en rehabkoordinator skulle kontakta honom. Han upplevde att vårdcentralen borde ha läkare tillgängliga för bedömning och utfärdande av läkarintyg vid sjukdom. Han framförde även synpunkter på att vårdcentralen behöver ha en planering för situationer när läkare slutar eller saknas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade fått en bedömning av en sjuksköterska per telefon och att det bedömdes lämpligt att patienten först skulle ha kontakt med en rehabiliteringskoordinator innan en läkarkontakt. Rehabiliteringskoordinatorn hade försökt nå patienten vid två tillfällen utan att få svar. Vårdgivaren uppgav också att patienten samtidigt hade kontakt med en rehabiliteringskoordinator inom psykiatrin och att motsvarande vårdkontakt vanligtvis inte erbjöds på flera vårdnivåer samtidigt. När det gällde patientens synpunkter på ett intyg framkom att vårdgivaren hade rutiner för övertagande när en läkare slutade. Den läkare som tog över ärendet hade inte bedömt att intyget behövde kompletteras och någon komplettering hade därför inte gjorts. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03788** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Bristande bedömning av hjärnskakning på vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av symtom som hon uppfattade som hjärnskakning efter en tidigare händelse. Hon uppgav att hon haft svår huvudvärk, sovit mycket och haft flera symtom under cirka en vecka. Enligt patienten genomförde läkaren en kort undersökning och bedömde att hon inte kunde ha hjärnskakning eftersom hon inte mått illa eller varit yr. Läkaren ansåg att hon var frisk och kunde arbeta som vanligt samt nekade sjukskrivning. Kvinnan gick till sitt arbete dagen därpå men mådde så dåligt att hon behövde gå hem. Hon uppsökte därefter en akutmottagning där hon enligt egen uppgift direkt fick diagnosen hjärnskakning och blev sjukskriven. Patienten upplever att vårdcentralen inte gjorde en korrekt bedömning av hennes symtom och att hennes behov av sjukskrivning inte togs på allvar. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på. Vårdgivaren hade gått igenom journalen och tagit upp händelsen internt med berörd personal. Vid besöket gjordes en medicinsk bedömning utifrån de uppgifter och undersökningsfynd som framkom vid tidpunkten för besöket. Vårdgivaren förklarade att medicinska bedömningar ibland kan skilja sig åt beroende på symtombild, undersökningsfynd och vid vilken tidpunkt i sjukdomsförloppet bedömningen görs. Oavsett den medicinska bedömningen är det viktigt för dem att deras patienter känner sig lyssnade på, bemötta med respekt och delaktiga i vården. Vårdgivaren kommer därför att använda patientens synpunkter som underlag i sitt interna förbättringsarbete kring kommunikation och bemötande. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03792** Ekonomi Patientavgifter	Man ifrågasatte att vårdcentral ville ta betalt för läkemedelsplåster En man ifrågasatte att vårdcentralen ville ta betalt för läkemedelsplåster. Patienten hade av specialistläkare blivit ordinerad ett kostsamt läkemedel. När vårdcentralen tog över ansvaret för patienten fick patienten besked om att han själv skulle betala vilket han inte hade möjlighet till. Åtgärd: Vårdgivaren beskrev i sitt svar att ordinationen gjordes utifrån direktiv från annan specialiserad vårdgivare. Den vårdgivaren hade skickat fakturan till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, i enlighet med gällande regelverk. Vårdcentralen ordinerade utifrån specialistläkares direktiv. Vid ett tillfälle uppstod oklarheter gällande betalningsansvar men detta löstes. Specialistläkare ändrade efter en tid ordinationen och patienten fick därefter ett annat läkemedel. När patienten hade tagit del av svaret ringde han sin handläggare på Patientnämnden och undrade om han skulle få fler svar. Inga fler svar var att vänta. Patienten talade om att han bytt vårdcentral och att han nu var nöjd med den vård och det stöd han fick. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03793** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Vårdcentral ville inte ta emot synpunkt från patient En äldre kvinna har försökt framföra sina synpunkter på att en handikapptoalett är svår att spola på. Hon har framfört det muntligt till vårdcentralen men fick till svar att hon är den enda som klagar. När hon försökte prata med receptionisten om detta reste hon sig upp och sade att hon hade ett möte och sedan gick hon. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03794** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfälligt bemötande vid påpekande om trasig toalett En kvinna besökte en vårdcentral och sa till personalen om att det vid flera tillfällen varit problem med spolningen på toaletten. Kvinnan uppger att hon fick ett bristfälligt bemötande när hon sa till. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03825** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Nekad remiss och bristfällig kommunikation vid vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av smärta i ett knä. Patienten hade tidigare bedömts på en ortopedisk specialistmottagning där operation rekommenderades. Enligt patienten kunde specialistmottagningen dock inte genomföra operationen på grund av hennes sjukdomshistoria och hon önskade därför en ny remiss vidare för fortsatt utredning och vård. Patienten upplevde att läkaren på vårdcentralen inte ville remittera henne vidare. Hon efterfrågade även telefonkontakt med läkaren men fick endast kontakt via chatt. Patienten upplevde dessutom att läkaren uttryckte sig oprofessionellt i kommunikationen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret beskrivs utredningen av patientens knäbesvär. Vårdgivaren uppger att den första bedömningen utgick från att besvären tydde på artros, där röntgen inte ingår i den normala utredningen och där fysioterapi är den rekommenderade behandlingen. När besvären kvarstod och misstanke om meniskskada uppkom inkom en ny remiss. Vårdgivaren uppger vidare att patienten hänvisats mellan olika vårdgivare och att detta kan ha upplevts som rörigt och fragmenterat. Samtidigt bedömer vårdgivaren att det inte har förekommit några brister i vårdcentralens medicinska bedömning eller handläggning. Patienten har därefter fått en remiss för magnetkameraundersökning av sin husläkare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03826** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt bristande bemötande och känsla av diskriminering på vårdcentral En man framförde synpunkter på bemötandet vid ett besök på en vårdcentral. Enligt mannen hade läkaren en arg och oprofessionell attityd vilket skapade en otrygg stämning under besöket. Mannen upplevde även att läkaren bedömde honom som frisk innan läkaren hade lyssnat på hans besvär eller genomfört någon undersökning. Patienten undrade om bemötandet kunde ha samband med hans etniska bakgrund och upplevde sig eventuellt diskriminerad. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten är missnöjd med besöket hos husläkaren. Vårdgivaren uppgav att patienten genomgått en omfattande utredning med remisser till två ortopedkliniker samt fått en ny remiss för magnetkameraundersökning. Enligt vårdgivaren bedömdes patientens arbetsförmåga korrekt, men patienten beviljades ändå fortsatt sjukskrivning under en månad för att möjliggöra sjukgymnastik och vila. Vad gäller synpunkterna på bemötandet framförde vårdgivaren att husläkaren inte kände igen den beskrivning patienten lämnat. Husläkaren uppfattade kommunikationen som normal men noterade att patienten blev irriterad när långvarig heltidssjukskrivning inte beviljades. patienten har inkommit med en kompletterande skrivelse där han framfört att hans synpunkter i första hand avsåg bemötande och upplevd diskriminering, vilket han menar inte har berörts i vårdgivarens yttrande. Patienten är även kritisk till att vårdgivaren fortsatt bedömer den medicinska handläggningen som korrekt trots att hans besvär enligt honom kvarstår och fortfarande är allvarliga. Patienten upplever att hans synpunkter inte har blivit tillräckligt beaktade. I nytt svar från vårdgivaren framkommer att läkaren inte delar patientens uppfattning om att ha avbrutit samtalet, bett patienten att vara tyst eller sagt att denne inte ville prata med patienten. Läkaren uppger även att det är oklart vilket kroppsspråk patienten syftar på. Vårdgivaren framför att patientens besvär inte har avfärdats utan att en undersökning genomfördes vid besöket, att remiss för vidare utredning skickades och att patienten sjukskrevs på deltid under en period. Vårdgivaren förtydligar att den medicinska bedömningen som beskrivits i tidigare svar inte innebär att utredningen är avslutad. Patientens synpunkter på bemötandet har tagits upp med läkaren i ett särskilt samtal och ärendet har även behandlats i verksamhetens ledningsgrupp. I patientens nya genmäle framförs att han står fast vid sin upplevelse av bemötandet som negativt, otryggt och påfrestande. Han betonar att ärendet främst gäller hur han blev bemött under vårdbesöket och hur detta påverkade hans förtroende för vården, inte den medicinska bedömningen eller sjukskrivningens längd. Patienten undrar om det finns någon ljudinspelning eller annan dokumentation från besöket som kan bidra till en mer objektiv bedömning, eftersom han upplever att ord står mot ord. Han anser också att det är beklagligt om lösningen på upplevt bristande bemötande främst är att patienten byter läkare, i stället för att vården reflekterar över patientens upplevelse. Patienten uppskattar att hans synpunkter har bemötts. Genmälet har delgetts vårdgivaren för kännedom.
1177 **Primärvård** **V2605-03828** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och samordning En person med känd njursten med återkommande svåra rygg- och flanksmärtor och urinbesvär är beroende av fortsatt vård. Personen hade haft flera vårdkontakter, antibiotikabehandlingar men återkommande försämring kort efter åtgärd. Patienten upplevde bristande samordning och önskade hjälp med sammanhållen vårdplan, fast vårdkontakt samt bedömning av behov av tidigarelagd urologisk åtgärd. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att flera läkare hade bedömt att patientens smärta i sidan kom från ryggen och kotkompressioner som hade förvärrats. Patienten hade sedan tidigare benskörhet, som hade orsakat kotkompressionerna, men hade valt att avstå från läkemedelsbehandling. Vårdgivaren uppgav även att patienten hade en fast läkarkontakt på vårdcentralen, som patienten nyligen hade träffat och därefter haft telefonkontakt med. I svaret framkom även att patientens besvär från urinvägarna hade utretts och att patienten hade fått behandling för njursten. Patienten var bärare av en bakterie i urinvägarna, men enligt vårdgivaren gav den inte symtom på infektion, såsom feber. Patienten hade även nyligen utretts för nya njurstenar och andra sjukdomar. Någon ytterligare uppföljning inom specialistvården fanns ingen indikation för. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03833** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i hur rehab utförs En patient har besökt en rehabklinik vid flera tillfällen och varje gång fått en ny fysioterapeut. Patienten tycker att de visar hen lite intresse då de inte ger träningsinstruktioner skriftligt och att hen är den som behöver ställa alla frågor. En person ska ha satt akupunkturnålar på patienten utan att rengöra området först och med instruktionsboken i handen. Patienten bytte till en ny klinik som är väldigt bra där fysioterapeuten är noggrann, ställer frågor, undersöker, lär ut övningar tills patienten kan utföra dem korrekt och lämnar skriftligt material. Besöken är mer frekventa än tidigare klinik och återhämtningen efter operation har förbättrats. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03837** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte lyssnad till och fick ingen heltidssjukskrivning En man med långvariga sömnsvårigheter och behov av återhämtning uppgav att en läkare på en vårdcentral nekade sjukskrivning på heltid efter en period med halvtidssjukskrivning. Mannen upplevde att läkaren inte lyssnade till behovet av återhämtning och hänvisade till att verksamhetschefen inte godkände heltidssjukskrivning under en kortare period. Han framförde även synpunkter på att blodtrycket inte följdes upp vid återbesöket trots tidigare förhöjda värden. Han önskar att vården tar synpunkterna på allvar och gör en mer individuell bedömning av behovet av sjukskrivning och uppföljning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade de att patienten inte var nöjd med vården. Vårdgivaren bedömde att läkarens bedömning av patientens arbetsförmåga och sjukskrivning hade varit rimlig. Det framkom att patienten hade erbjudits stöd i kontakten med arbetsgivaren, samtalsbehandling, sömnläkemedel och utredning av sömnbesvären men hade tackat nej. Vårdgivaren uppmärksammade däremot att planeringen för uppföljning av patientens förhöjda blodtryck inte tydligt framgick av journalen. Händelsen hade diskuterats i verksamhetens patientsäkerhetsgrupp och läkargrupp. Verksamheten hade därefter gått igenom sina rutiner för uppföljning och diskuterat vikten av att planeringen dokumenterades tydligt i journalen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03861** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Ökad dos av hormonellt läkemedel gav kvarstående negativa biverkningar En kvinna uppgav att hon sedan ett tiotal år haft en hormonell obalans som hon medicinerat för. När besvären tilltog ordinerade läkare på vårdcentral en kraftig dosökning av det aktuella läkemedelet. Patienten mådde inte bra av den höga dosen och efter några veckor sänktes dosen igen. Patienten uppgav att kroppen gick sönder av den höga läkemedelsdosen och att hon nu har feber varje dag. Hon säger att läkarna är informerade om vad som gått snett men att ingen vet hur man ska gå vidare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03864** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bristande återkoppling och bemötande samt felaktigheter i intyg En kvinna hade kontakt med en vårdcentral, men uppger att läkarna inte återkopplar och att ingen tar över ärendet när en läkare blir sjuk. Vidare ska det ha skett administrativa misstag gällande sjukintyg och bemötandet har varit bristfälligt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren noterat brister i handhavandet av administrativa ärenden vid sjukdom hos läkare och har därför upprättat en ny rutin där sjuksköterska bedömer om ärendet behöver konsulteras med tvillingläkare eller om ärendet kan flyttas fram tills ordinarie läkare är åter i tjänst. Sjuksköterskan ansvarar även för att informera patienter om att ärendet kommer handhas av annan läkare eller om ärendet flyttas fram. Patientens upplevelse av bemötandet beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03867** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter gällande journalföring vid flera vårdcentraler En kvinna hade synpunkter på journalföringen vid flera vårdcentraler som hon haft kontakt med. Hon upplevde att journalanteckningarna var oprofessionellt formulerade och fick det att framstå som att hon hade bråkat med vården. Kvinnan menade att detta påverkade hur andra vårdgivare såg på hennes trovärdighet. Hon önskade att uppgifter som inte rörde hennes hälsa skulle tas bort ur journalerna. Åtgärd: Information om hur rättelse kan begäras från respektive vårdgivare. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03871** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad hemsjukvård efter utskrivning från korttidsboende En kvinna skrevs ut till hemmet efter vistelse på ett korttidsboende. Inför utskrivningen kontaktades en vårdcentral i patientens hemkommun då patienten var i behov av hemsjukvård med bland annat läkemedelshantering och såromläggning. Vårdcentralen nekade att ta ansvar för insatserna och hänvisade till att en annan vårdcentral hade det övergripande ansvaret för hemsjukvård i området. En närstående uppgav dock att denna vårdcentral meddelat att de inte utförde hemsjukvård, vilket skapade oklarhet kring vem som ansvarade för patientens fortsatta vård i hemmet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter initial kontakt har ombudet inte återkopplat inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03876** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Läkemedel	Nekas lista sig och därmed svårt få vård En kvinna som är listad på en vårdcentral har försökt förnya recept och boka en läkartid då hon är sjuk. Vårdcentralen har ringt och sagt att hon inte är listad där då det är kö. Kvinnan är nu inte listad någonstans och har svårt med svenska språket och att boka tid på en annan vårdcentral. Hon önskar hjälp att lösa problemet. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03880** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig delaktighet och utebliven undersökning En kvinna sökte vård på en vårdcentral för uppföljning av provsvar och beskrev omfattande besvär och symtom från kroppen. Kvinnan upplevde att läkaren vid upprepade tillfällen avfärdade hennes besvär och inte tog hennes symtom på allvar. Enligt kvinnan uttryckte läkaren bland annat att hon var ”sjuk i själen”, vilket hon upplevde som kränkande och nedvärderande. Kvinnan upplevde även att hennes symtom inte utreddes medicinskt. När hon frågade hur vården skulle gå vidare uppgav läkaren att kvinnan själv fick säga vilka prover som skulle tas. Kvinnan framförde att hon sökte vård för att få professionell medicinsk bedömning och hjälp med fortsatt utredning. Enligt kvinnan svarade läkaren då att hon inte kunde hjälpa henne vidare och att hon kunde byta läkare. Kvinnan upplever att hon inte blivit respektfullt bemött inom vården och anser att bemötandet varit oetiskt. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten. Patienten uppger att hon nu har inlett en dialog med ansvarig på mottagningen och önskar därför inte driva ärendet vidare via förvaltningen. Ärendet avslutas i enlighet med patientens önskemål.

1177 **Primärvård** **V2605-03893** Administrativ hantering Brister i hantering	Inställd läkartid på vårdcentral med bristande information En kvinna framförde klagomål på hanteringen av en bokad läkartid på en vårdcentral. Besöket avbokades med kort varsel utan tydlig eller rimlig motivering. Hon upplevde hanteringen som oprofessionell och menade att mottagningen visade bristande respekt för hens tid och situation. Händelsen orsakade stress och medförde ett minskat förtroende för mottagningen. Kvinnan ansåg att vården borde ha lämnat tydligare information och hanterat avbokningen på ett mer korrekt sätt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att patienten hade bokat ett besök på en särskild prickmottagning via en digital plattform. Vid bokningen hade patienten fått information om att hen behövde vara listad på mottagningen för att få hjälp, och informationen hade även skickats via sms. När vårdgivaren såg att patienten inte var listad hade bokningen makulerats. Patienten hade därefter informerats om att hen kunde lista sig på mottagningen och boka en ny tid eller vända sig till den vårdcentral där hen var listad. Vårdgivaren uppgav att detta följde en lokal rutin för mottagningen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03901** Ekonomi Patientavgifter	Äldre man fick faktura för uteblivet besök han inte hade kallats till En man fick en faktura på 400 kronor för uteblivet besök hos en kiropraktor. Han menar att han inte har fått sms med bokningen och den är inte heller registrerad på 1177. Enligt honom ska man ha sagt till honom att själv hantera sina bokningar men han är närmare 80 år och glömmer många saker och därför tittar han varje dag på sina sms och i 1177 och han har inte fått informationen. Åtgärd: Patienten det önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03904** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök trots oklar kallelse En kvinna fick en faktura för ett uteblivet besök på en rehabiliteringsmottagning. Patienten uppger att hon inte kände till besökstiden och inte hade fått någon kallelse eller påminnelse via brev eller sms. Tiden fanns enligt patienten inte heller dokumenterad i journalen. När hon kontaktade mottagningen uppgav personalen att tiden måste ha förmedlats muntligt och att det var patientens ansvar att hålla reda på den. Patienten upplevde bemötandet som otrevligt och ifrågasätter att hon ska betala för ett besök som hon inte fått tydlig information om. Patienten menar att mottagningen behöver bli tydligare i sin kommunikation, till exempel genom skriftlig kallelse, sms-påminnelse eller journalanteckning vid muntlig tidsbokning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren. I svaret framkom att vårdgivaren inte har som rutin att skicka kallelser eller sms-påminnelser för tider som överenskommits muntligen. I de fall de använder sms-påminnelser så gäller överenskommen tid oavsett om sms inte levereras av tekniska skäl. Sms-påminnelse är en påminnelse om överenskommen tid och ett tillägg till att man själv håller reda på tiden. Vidare beklagade vårdgivaren att patienten upplevde bemötande på mottagningen som otrevligt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03906** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna uppgav att läkare på vårdcentral saknade empati och gav ett otrevligt bemötande En kvinna uppgav att läkare på vårdcentral vid flera tillfällen brustit i sitt bemötande. Enligt patienten saknade läkaren empati och hen lyssnade inte på var patienten sade. Patienten kände sig förminskad och kränkt. Patienten uppgav att hon lämnade mottagningen med ett försämrat mående. Patienten ansåg att bemötandet inte var förenligt med den respekt, professionalism och empati som patienter har rätt att förvänta sig inom vården. Åtgärd: I sitt svar beklagade vårdgivaren att patienten upplevt situationen som oprofessionell och att besöket inte motsvarade hennes förväntningar. Vårdgivaren uppgav att ett respektfullt och tydligt bemötande var en viktig del av vården. Man menade också att det var viktigt att patienter känner sig lyssnade på och bemötta med respekt i kontakten med verksamheten. Vårdgivaren uppgav att du skulle ta upp patientens synpunkter med den aktuella läkaren. Händelsen skulle också komma att användas i verksamhetens fortsatta arbete med bemötande och kommunikation i patientmöten. Då patienten inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet avslutas ärendet på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2605-03908** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande information och ingen bemannad reception hos vårdcentral En kvinna uppger att det är bristfällig information i lokalerna för en vårdcentral. I hissen och entrén finns ingen information om vilka avdelningar som finns, och det finns ingen receptionen inne på mottagningen. Det gör att det inte finns någon personal att fråga, vilket försvårar för patienterna. Vidare uppger kvinnan att det inte är tydligt hur man gör för att lämna synpunkter direkt till vårdgivaren. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten och verksamhetschefen haft ett telefonsamtal och diskuterat synpunkterna. Fastighetsägaren kommer att tydliggöra information i hiss och entré. Vårdcentralen har reception som är bemannad under öppettiderna. Vid eventuell kortare frånvaro finns ringklocka och informationsskylt på disken. Är receptionen obemannad, så är medarbetaren i närheten. Patienter är välkomna att lämna synpunkter via 1177 eller komma förbi mottagningen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03919** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekar barn komma till BVC En vårdcentral tillåter inte barn att komma till BVC om inte föräldrarna listar sig på vårdcentralen. En man har funderingar kring om det kan vara korrekt. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03937** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bedömning och bemötande vid knäsmärta En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av återkommande smärta i knät. Hon remitterades till en röntgenundersökning. Vid ett kort återbesök fick hon besked om att röntgen inte visade något avvikande, men hon upplevde inte att hon fick någon tydlig medicinsk bedömning, behandlingsplan eller råd om hur hon skulle hantera sina besvär. Patienten framför också synpunkter på bemötandet, då hon upplevde kommentarer om sitt utseende som opassande och oprofessionella. Hon anser att patienter som söker vård för smärta som påverkar vardagen ska bli tagna på allvar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03941** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ifrågasätter väntetid för att få lämna blodprov En kvinna skulle lämna blodprov vid en vårdcentral. Hon uppger att hon fick vänta mer än en halvtimme på grund av att det inte fanns tillräckligt med personal. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03945** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Upplevd bristande utredning och kommunikation vid ledsmärta En patient sökte en reumatologisk specialistmottagning på grund av smärta. Patienten upplevde att kommunikationen under besöket, som genomfördes på engelska, var ansträngd och att detta kan ha påverkat förståelsen av hälsosituationen. Patienten uppgav att läkaren inte granskade magnetkamerabilder utan bedömde att besvären berodde på en inflammation efter en tidigare idrottsskada och ordinerade blodprover. När proverna inte visade några avvikelser hänvisades patienten tillbaka till vårdcentralen för fortsatt fysioterapi och smärthantering. Patienten menar att hen inte haft någon tidigare skada i den aktuella leden och upplever att läkaren inte lyssnade på symtomen eller sjukdomshistorien. Patienten anser att vårdpersonal behöver kunna kommunicera på engelska eller erbjuda tolk vid behov samt att det bör finnas bättre möjligheter till dialog och återkoppling. Åtgärd: Efter initial kontakt har patienten inte återkommit. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03947** Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande och oprofessionella kommentarer vid läkarbesök försämrade patientens mående En anhörig följde med patienten till läkarbesöket. Där ifrågasattes och nonchalerades patientens upplevelse med kommentarer som de tyckte var både oprofessionellt och djupt olämpligt. Patientens mående försämrades efter besöket. Hen kände sig nedtryckt och avvisad utifrån en redan utsatt situation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
1177 **Primärvård** **V2605-03948** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Man sökte vård för högt blodtryck men skickades hem utan vård En man sökte vårdcentral på grund av högt blodtryck. Han skickades hem utan att ha fått vård. Patienten anser sjuksköterskor på vårdcentral måste bli bättre på att bemöta patienter. Patienten uppgav att han vid upprepade tillfällen haft symtomgivande både högt och lågt blodtryck. Han svimmade i hemmet vid två tillfällen. Patienten upplevde att det var svårt att få komma till vården för kontroll och svårt att få vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03949** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Injektion med kostsamt läkemedel gavs på felaktigt sätt En kvinna fick ett läkemedel i injektionsform mot nässelfeber utskrivet från en specialistmottagning för hudsjukdomar. Läkemedlet skulle tas med ett visst intervall och under övervakning. Kvinnan hämtade ut läkemedlet och bokade tid på en vårdcentral för att få injektionen. På vårdcentralen visste sjuksköterskan enligt kvinnan inte hur läkemedlet skulle ges, eftersom det saknades tillgänglig information om dos och tillvägagångssätt. Sjuksköterskan gav ändå injektionen, men en stor del av vätskan läckte ut. Kvinnan frågade hur hon skulle göra eftersom en del av dosen gått förlorad och poängterade att läkemedlet var väldigt kostsamt. Sjuksköterskan kunde inte svara på detta och rådfrågade en läkare på vårdcentralen, men enligt kvinnan kunde inte heller läkaren ge besked. Hon hänvisades därför till specialistmottagningen som skrivit ut läkemedlet. Kvinnan uppgav även att hon skulle övervakas efter injektionen eftersom allvarliga biverkningar kunde uppstå, men detta gjordes inte vid injektionstillfället utan hon hänvisades till att gå hem direkt efteråt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det inträffade och vårdgivaren beskrev att flera fel hade begåtts. Det första var att sjuksköterskan som bokade in patienten borde ha säkerställt att det fanns tydliga instruktioner från den remitterande enheten om hur läkemedlet skulle ges. Remissen skulle ha innehållit både dosering och tydliga behandlingsinstruktioner, men någon sådan information fanns inte. Det andra felet skedde när patienten gavs läkemedlet trots att instruktioner saknades, vilket enligt vårdgivaren också var felaktigt. I stället borde en läkare ha konsulterats. Vårdgivaren uppgav att det inträffade stred mot verksamhetens rutiner och att en översyn av rutinerna skulle göras för att minska risken för att liknande händelser skulle inträffa igen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03955** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i bedömning ledde till försenad diagnosticering av bröstcancer En kvinna kontaktade en vårdcentral på grund av en knöl i bröstet, och fick komma för undersökning. Det skrevs en remiss till mammografi, men det noterades samtidigt i journalen att standardiserat vårdförlopp inte bedömdes vara aktuellt. Standardiserat vårdförlopp används för att ge förtur till mammografi vid misstanke om bröstcancer. Det ledde till att remissen avslogs, då patienten ändå skulle kallas till screening inom några månader. Kvinnan fick själv leta reda på en snabbare tid för mammografi, där det sedan framkom att det rörde sig om cancer. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att då läkaren vid undersökningen inte fann någon tydlig knöl på platsen för obehaget gjordes bedömningen att remissen inte ska skulle skickas enligt standardiserat vårdförlopp, SVF. Svaret från mammografienheten anlände samma dag, med besked om att patienten skulle komma att kallas enligt screeningprogram. Detta då man fått information i remissen om att inga cancermisstänkta symtom fanns. Att med fingrarna avgöra om en knöl är godartad eller elakartad är inte alltid enkelt, varför mammografi-remisser ska skickas frikostigt även om knölen ter sig godartad eller som i detta fall inte säkert kan återfinnas vid undersökningen. De nationella och regionala riktlinjer vi följer anger att standardiserat vårdförlopp ska användas om en knöl som inte uppenbart har en annan naturlig orsak kan kännas i bröstet. I detta fall var knölar beskrivna, men ej på platsen för besvären, och bedömningen i stunden var att kriterierna för standardiserat vårdförlopp inte var uppfyllda. Vårdgivaren har dragit lärdom av fallet och händelsen har uppmärksammats på arbetsplatsträff där personalen ombetts vidta extra försiktighet i liknande situationer i framtiden. Det gällande vårdprogrammet för knöl i bröst har gåtts igenom med samtliga läkare för att försäkra att ingen undgått att ta del av dess uppdateringar och det har diskuterats kring remittering och uppföljning av remissvar. Berörd läkare beklagade händelsen och framförde att hon med facit i hand inte borde ha godtagit att remissen avslogs när det var en så lång väntetid. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03964** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna uppgav att läkare saknade empati och inte lyssnade på patienten En kvinna med långvarig smärtproblematik uppgav att läkare på vårdcentral inte gav det stöd eller gjorde som utredningar som behövdes. Enligt patienten fick hon själv påminna och ringa flera gånger för att få prover ordinerade och läkemedel förskrivna. Patienten uppgav att provsvar tyder på risk för autoimmun sjukdom men att läkare dröjde länge med att skriva remiss till specialistmottagning. Patienten ansåg att läkare behöver utbildas i att söka information och uppdatera sina kunskaper kring modern medicin. Patienten anser att vårdgivare borde sätta regler kring hur lång tid processer får ta. Hon uppmanade vården att sluta tro att sjukvården är till för friska människor. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att det var viktigt att patienten upplevde att hen fick tillräckligt med tid och kände sig lyssnad på. Vårdgivaren förklarade sina medicinska ställningstaganden och uppgav att de önskade blodproverna inte bedömdes vara medicinskt motiverade eftersom motsvarande prover tidigare varit normala. Vårdgivaren uppgav också att ytterligare läkemedelsbehandling skulle avvaktas tills effekten av nyligen insatta läkemedel hade utvärderats och att resultat från andra planerade vårdkontakter skulle samlas inför återbesöket. När det gällde remiss till smärtmottagning uppgav vårdgivaren att den hade avslagits och att fortsatt handläggning, inklusive eventuell ny remiss, skulle bedömas vid återbesöket. Vårdgivaren uttryckte förståelse för att väntan upplevts som frustrerande och beklagade även de långa svarstiderna i de digitala kommunikationskanalerna. Vårdgivaren uppgav att möjligheterna till förbättrad tillgänglighet och återkoppling skulle ses över. Patienten har inte återkommit efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03967** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	En patient fick först bara läkemedel men ingen remiss till fortsatt behandling, vilket sen löste sig En person fick läkemedel av en vårdgivare men inte den remiss till fortsatt behandling som hen efterfrågade. Ärendet löste sig sen efter patientens egen kontakt med vårdgivaren. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03968** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Bristande kontinuitet och information vid läkarbyte En man hade en bokad läkartid på en vårdcentral för uppföljning av tidigare utredningar, remisser och provsvar samt för att diskutera fortsatt behandling. Tiden hade tidigare bokats om eftersom läkaren varit sjuk, och mannen antog att han skulle få träffa sin fasta läkare vid det aktuella besöket. Det visade sig dock att han skulle träffa en annan läkare. Enligt mannen fanns det återkommande problem på vårdcentralen med bristande kontinuitet och oklarheter kring uppföljning och remisser. Han framförde att patienter borde informeras i förväg vid läkarbyte. Mannen uppmärksammade även att vårdcentralen på sin webbplats angav att den hade korta väntetider till läkare, vilket han ansåg gav en felaktig bild. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det i det aktuella fallet hade uppstått en särskild situation då läkaren akut hade blivit frånvarande från arbetsplatsen av personliga skäl. Förseningen vid besöket hade berott på att ett akutfall hade kommit in till vårdcentralen och behövt hanteras före patienten. När läkaren senare skulle hämta patienten från väntrummet hade patienten lämnat vårdcentralen. Vårdgivaren beskrev att de strävade efter kontinuitet i vården, men att detta inte alltid var möjligt vid oförutsedda händelser som i det aktuella fallet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2605-03971** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande utredning och vårdplan på vårdcentral En kvinna har synpunkter på att vårdcentralen inte har utrett henne tillräckligt och att det saknas en vårdplan. Hon önskar att hon får träffa en ny läkare för ny bedömning och utredning. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03973** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad akuttid och bristande bemötande på vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få en akuttid men en sköterska nekade henne och hänvisade henne till en närakut. Enligt kvinnan uppgav sköterskan att akuttider endast erbjöds vid vissa besvär och att verksamhetens chef stod bakom beslutet. Kvinnan upplevde att hon blev ifrågasatt och inte lyssnad till och trots upprepade försök att beskriva situationen fungerade inte kommunikationen. Bemötandet upplevdes som bristfälligt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren patientens upplevelse av bristande bemötande. Vårdgivaren förklarade att vid kontakt med vårdcentralen ställdes frågor för att kunna göra korrekta medicinska bedömningar och prioriteringar utifrån gällande riktlinjer, samt att det ingick i deras uppdrag att hänvisa patienter de inte kunde ta emot. Vårdgivaren uppgav att patienter med lindriga infektionssymtom hade möjlighet att få en akuttid. Patienten hade fått en läkartid på vårdcentralen några dagar senare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2605-03975** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Man väntade många månader för operation på vårdcentral En man uppgav att han väntat i många månader på att få tid för operation av en växande knöl som påverkar sömn och matintag. Åtgärd: I sitt svar uppgav vårdgivaren att det i remissvar från specialistklinik framgått att patienten hade en pågående infektion som behövde behandlas innan det kunde bli aktuellt med operation. Vårdgivaren uppgav att patienten skulle kallas till en ny bedömning och att vårdcentralen inte kan påskynda processen. Vårdgivaren uppmanade patienten att ta kontakt med specialistmottagningen för dialog kring fortsatt handläggning och eventuell operation. Patienten har inte återkommit efter att ha tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2605-03976** Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i läkarintyg och journaldokumentation En man ansåg att en läkare lämnat ett bristfälligt intyg till Försäkringskassan där orsaken till arbetsoförmågan inte beskrivits tillräckligt. Han upplevde att detta bidrog till ett negativt beslut om ersättning. Han menade även att felaktiga uppgifter dokumenterats i journalen och att den medicinska bedömningen varit felaktig. Mannen önskar rättelse av journalanteckningar och komplettering av intyget. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagade att patienten hade hamnat i en svår ekonomisk situation och upplevt handläggningen som otillräcklig. Vårdgivaren uppgav att den medicinska bedömningen hade utgått från den information som framkommit vid besöken samt patientens funktion och arbetsförmåga. Kompletteringen till Försäkringskassan hade baserats på denna bedömning och det hade då inte funnits ytterligare medicinska uppgifter att lämna. Vårdgivaren informerade om att patienten kunde överklaga Försäkringskassans beslut och lämna ytterligare underlag i samband med detta. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2605-03982** Vård och behandling Läkemedel	Får ej fortsatt läkemedelsbehandling vid ME/CFS En kvinna med diagnosen ME/CFS har behandlats med ett läkemedel som enligt närstående haft god effekt och bidragit till minskad smärta. Förskrivningen har tidigare skett vid specialistkliniker som numera har lagts ned av regionen. Kvinnan tillhör nu primärvården, men enligt närstående anser vårdcentralen att de inte kan förskriva läkemedlet. Kvinnan står därmed utan en behandling som fungerat väl. Närstående riktar kritik mot att det saknas en specialistmottagning för patienter med ME/CFS och att patientgruppen inte får tillgång till den specialistkompetens som behövs. Närstående önskar att regionen säkerställer tillgång till specialistvård och fortsatt behandling för denna patientgrupp. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-03989** Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på läkemedelsbehandling En närstående hade synpunkter på att en patient inte fick sitt insulin enligt ordination i hemmet av en vårdpersonal. Åtgärd: Ombudet har i kontakt med förvaltningen informerat om att ärendet är löst. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-03996** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Vårdcentral uppgav att de inte kunde ge tid för överviktsproblem En man ville boka tid till läkare på vårdcentral för att få hjälp med sin övervikt. Patienten hade i flera månader försökt gå ner på egen hand men inte lyckats. Sjuksköterskan som svarade i telefon meddelade att de för närvarande inte tog emot några obesitasärenden. Patienten uppmanades att höra av sig efter sommaren. Enligt sjuksköterskan hade ledningen på vårdcentralen fattat detta beslut. I sitt svar beklagade vårdgivaren att patienten inte kände sig omhändertagen på vårdcentralen. Enligt vårdgivaren hade man följt regionens riktlinjer för läkemedelsbehandling av övervikt. Patienten hade inte tillräckligt stor övervikt för att få regionfinansierad läkemedelsbehandling. Vårdgivaren menade att det fanns andra sätt att behandla övervikt och att dietist samt fysioterapeut var ett möjligt alternativ. Vårdgivaren uppgav också att de under sommaren var tvungna att prioritera vård som inte kunde vänta. Därför blev väntetiden längre för patienter med icke akuta problem. Patienten ansåg att vårdgivarens svar var arrogant och diskriminerande men kände att det inte gick att påverka vårdcentralens beslut eller inställning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04010** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt bemötande En man uppger att bemötandet vid en vårdcentral varit undermåligt och att läkaren gjort en bedömning kring hans besvär utan att ha ställt tillräckligt med frågor. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det gjorts en adekvat utredning och att läkaren bedömt flera olika symtom. Verksamhetschefen delar därför inte patientens bild av att besvären inte tagits på allvar. Patientens upplevelse av bemötandet beklagades, det var inte berörd läkare och sjuksköterskas avsikt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04016** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde sig bedömd utan läkarundersökning En patient kontaktade en vårdcentral för att boka en läkartid efter rekommendation från annan vårdpersonal. Patienten uppgav att hen vid återkoppling fick besked och råd om sin situation utan att ha träffat eller undersökts av läkare. Hen upplevde att slutsatser hade dragits på förhand, att hens besvär inte togs på allvar och att hen inte fick möjlighet att beskriva sin situation för en läkare. Bemötandet medförde minskat förtroende för vården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04032** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Utebliven medicinsk undersökning vid tilltagande symtom En person kontaktade en vårdcentral på grund av tilltagande symtom som hade funnits sedan ungefär en månad. Patienten beskrev sina besvär och önskade en läkartid för att få en medicinsk bedömning. Enligt patienten genomfördes ingen fysisk undersökning och läkaren gjorde sin bedömning utan att träffa personen. Patienten uppfattade att symtomen avfärdades med beskedet att de skulle förbättras med tiden. Personen upplevde även att hen hänvisades till att söka privat vård om hen inte var nöjd med bedömningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har därefter återkommit och meddelat att situationen har löst sig samt att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2606-04033** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Läkare skickade inte remiss som lovat En kvinna har synpunkter på att vårdcentralen inte har skickat remiss till en operation. Trots att hon påminde efter en månad skickades den inte. Kvinnan tycker att läkare bör skicka remisser medan patienten är kvar i besöksrummet för att undvika att man glömmer bort det. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04040** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktiga diagnoser i journalen på grund av tekniskt fel, svårt att få återkoppling En kvinna var på läkarbesök vid en vårdcentral, prover togs och dessa var utan anmärkning. Därefter upptäckte patienten felaktiga diagnoser i journalen från läkaren. Hon kontaktade vårdcentralen flera gånger och bad om att få komma i kontakt med läkaren men blev inte uppringd. Slutligen gick önskemålet genom en annan läkare och berörd läkare ringde. Patienten menar att förklaringen till de felaktiga diagnoserna var att det rörde sig om något tekniskt fel, läkaren pratade på ett osammanhängande sätt om olika system och användning av AI-funktioner. Läkaren hade beskrivit det som ett systemfel och att fler patienter drabbats. Diagnoserna var nu korrigerade i journalen men patienten menar att det ur ett patientsäkerhetsperspektiv är viktigt att utreda hur diagnoserna hamnade där, att utreda om någon annan patient skulle ha haft dessa diagnoser i sin journal istället och vad vårdgivaren gör för att förhindra att detta upprepas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och som gjort en intern utredning vilken identifierat orsaken till det inträffade. Vårdgivaren använder sig av ett AI-baserat datorverktyg som lyssnar på samtalen med patienterna och som sedan skapar en journalanteckning som vårdgivaren efter lite manuell korrigering och redigering laddar upp till patientens journal. Verktyget föreslår även vilka diagnoser vårdgivaren ska välja. I samband med att läkaren skulle överföra en patients text till journalen insåg han att han hade öppnat kvinnans journal och inte den aktuella patientens. Han hade genast raderat den anteckning som förts över till kvinnans journal, öppnat rätt patient och sedan gjort om proceduren i korrekt journal. Läkaren, och de andra hos vårdgivaren, kände dock inte till att själva diagnoserna inte bara läggs in i anteckningen som man skapar utan även till en separat diagnosdatabas i journalsystemet. Vårdgivaren kände heller inte till att verktyget ändrat i sitt system så att diagnoserna automatiskt signeras, vilket annars är en extra säkerhetsfunktion för att liknande saker inte ska inträffa. Vårdgivaren var mycket tacksam för att patienten uppmärksammat detta och även företaget som utvecklar verktyget hade varit med i utredningen av händelsen, företaget kommer att vidta åtgärder för att stärka säkerheten för att det inte ska ske igen. Vårdgivaren informerade också om att berörd läkare hade varit svår att få tag på när patienten sökt honom då han inte arbetade heltid på vårdcentralen. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04042** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Vårdcentral missade tecken på stroke En kvinna mådde dåligt och kände sig förvirrad och tog sig till en vårdcentral även fast hon inte hade bokat tid. Hon uttryckte oro för sepsis då hon hade fått antibiotika mot en infektion i fingret en vecka tidigare. Läkaren kom och påminde henne om att det var till akutmottagning hon skulle vända sig om hon blev sämre. Kvinnan svarade att hon mådde så dåligt och hon kunde inte prata eller höra och kände sig skräckslagen. Läkaren sade att det berodde på en tidigare gråstarrsoperation och kvinnan upplevde att han var irriterad och inte alls intresserad av att lyssna på henne. Hon skickades hem och talade med familj som efter kontakt med 112 tog henne till sjukhus. Hon vistades sedan 2 dygn på en strokeavdelning och fick hjälp av ett neuroteam. Kvinnan har listat om sig men tycker att bemötandet på vårdcentralen var dåligt och de måste lyssna på sina patienter. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04045** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Oro efter ordination av kortisonkräm nära ögat En kvinna sökte vård på en vårdcentral för hudförändringar i ansiktet och rekommenderades en receptfri kortisonkräm. Eftersom hudförändringarna satt nära ögat frågade hon läkaren om det var farligt att använda krämen där och fick besked att det inte var det. När hon senare skulle hämta ut krämen på ett apotek avråddes hon från att använda krämen nära ögat på grund av risk för skador på hud och ögon. Kvinnan blev orolig och ställde sig frågande till läkarens medicinska bedömning. Hon ansåg även att rekommendationer om receptfria läkemedel borde hanteras digitalt i stället för att skrivas på lösa papper, så att uppgifterna dokumenterades och inte riskerade att försvinna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som instämde i att endast mycket svaga kortisonsalvor borde användas runt ögonen. Vårdgivaren uppgav att ett milt verkande läkemedel kunde användas under en kortare period vid eksem runt ögonen. Vårdgivaren instämde även i patientens synpunkter på handskriven information och uppgav att information i stället borde dokumenteras i patientjournalen. Om läkemedlet hade förskrivits elektroniskt hade apoteket också lättare kunnat kontakta läkaren vid frågor om förskrivningen. Synpunkterna hade tagits upp på ett läkarmöte och skulle följas upp vid kommande läkarmöten så att samtliga läkare kunde ta del av dem. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Bland annat menade patienten att om vården inte kan fastställa en diagnos borde patienten få en remiss till en specialist. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04069** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och kommunikation vid vårdcentral En man har synpunkter på att sköterskor och receptionist på en vårdcentral agerar nonchalant och har bristande kommunikation och service till patienter. Han hoppas på en förbättring. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04073** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Uteblivna hemsjukvårdsinsatser ledde till att läkemedelsbehandling inte genomfördes En äldre kvinna hade hemsjukvård via en vårdcentral en gång per dag. Efter en vårdvistelse bedömde utskrivande enhet att hon framöver behövde ytterligare hjälp för stöd att inta läkemedel. Fem dagar efter hemkomst visade det sig att ingen hjälpt kvinnan att ta läkemedlet, vilket lett till stora besvär. Vårdcentralen meddelade då att de inte kunde komma så ofta som läkemedlet behövde tas, och tyckte att anhöriga och vårdcentralen kunde hjälpas åt att ringa och påminna patienten. En anhörig ifrågasätter att vårdcentralen inte informerade direkt om att de inte kunde göra hembesöken samt menar att patienten som har en demenssjukdom inte klarar av att ta instruktioner via telefon. Det ska också ha gjorts en bristfällig bedömning av kvinnans besvär. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04076** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Brister i undersökning försenade diagnosen, allvarlig cancersjukdom Patienten kom att lida av allvarlig cancersjukdom. Han hade kontakt med läkare vid vårdcentral. . Men på grund av brister i handläggning och utredning av besvären försenades konstaterandet att patienten led av denna allvarliga cancersjukdom. Det fanns även brister i information och kommunikation med patienten. Patienten upplevde sig diskriminerad utifrån sin kraftigt nedsatta synförmåga. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att gällande riktlinjer inte har följts i detta ärende. Riktlinjerna rekommenderar radiologisk utredning vid symptomgivande recidiv av urinvägsinfektion hos män med eller utan feber och ett recidiv definieras som två eller fler episoder på sex månader alternativt tre eller fler under ett år. Vid ett av patientens första besök borde en remiss till undersökning med röntgen för undersökning av urinvägarna ha upprättats. Så skedde inte. Vid uppföljningen resonerades kring alternativa orsaker till besvären utöver bakteriell infektion. Diagnosen urinblåsecancer var dock inte med i det resonemanget. Patientens synnedsättning har inte kommenterats i journalen. Ärendet ska föranleda förbättringsåtgärder. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04085** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Utebliven återkoppling efter undersökning En kvinna har genomgått en undersökning och skulle bli kontaktad av läkaren på en vårdcentral när den var gjord. Flera veckor senare har hon inte fått någon kontakt, vilket gjort att hon inte känner sig prioriterad. Kvinnan ifrågasätter att läkaren inte hållit det hen sagt, vilket skapat oro för patienten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren kontaktade patienten tre arbetsdagar efter att undersökningssvaret inkommit, då hen inte haft möjlighet att återkoppla till patienten tidigare. Det är förståeligt att det känts som lång tid, men svar på magnetkameraundersökningar kan dröja upp till en månad. Patienten tackades för synpunkterna och den negativa upplevelsen beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04104** Administrativ hantering Brister i hantering	En kvinna med kända gångsvårigheter fick upprepa sitt behov av sjukresa varje gång En kvinna med, för vårdgivaren, kända gångsvårigheter upplevde press och oro när hon vid varje besök behövde förklara sig och sitt behov av sjukresa. Hon ansåg att det vid kända besvär skulle gå att registrera i journalen att sjukresa beviljas under en specifik tidsperiod. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att hon upplevt dåligt bemötande i kontakt med mottagningen. Ärendet har tagits upp med berörd medarbetare. Gällande sjukresor så ställs alltid frågor kring hälsotillståndet för att kunna göra en så bra bedömning som möjligt. Det finns idag inget sätt att signalera i systemet att en person har ett visst behov av sjukresa utan detta ställningstagande görs utifrån den bedömning som vårdgivaren gör och beslut om sjukresa tas i samband med besöket. Undantag är om man har beviljad färdtjänst, då kan man använda sjukresa utan medicinsk bedömning. För möjligheten att kunna göra markeringar i sjukresesystemet hänvisades hon till ansvariga inom Regionen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04117** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation mellan hemsjukvård och hemtjänst En äldre patient som vårdades på en geriatrisk avdelning skrevs ut till hemmet för palliativ vård med utökad hemtjänst, rehabiliteringsinsatser och hjälpmedel. De närstående upplevde att patienten var mycket skör och patienten avled i hemmet några dagar senare. Vid dödsfallet larmades 112 eftersom informationen om beslutet från hemsjukvårdens läkare att inte utföra hjärt-lungräddning inte hade nått hemtjänsten. Patientens sista tid i livet kantades av mycket oro för närstående. De närstående efterlyser bättre samverkan och kommunikation mellan region och kommun. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren att informationsöverföringen mellan hemsjukvården och hemtjänstens personal inte hade varit tillräcklig. En översyn av rutiner och samarbete gjordes för att undvika att händelsen upprepas. Vårdgivaren uppgav att information framöver skulle göras tillgänglig och förmedlas på flera olika sätt. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04118** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning av smärtsam och svullen fot En kvinna sökte vård för på en vårdcentral för svullnad och smärta i en fot. Svullnaden fanns vid fotleden och patienten uppgav att foten smärtade även i vila. Besvären beskrevs som så uttalade att kvinnan vaknade flera gånger under natten av huggande smärtor. Hon upplevde att läkaren inte tog tillräcklig med tid för att undersöka foten önskar att en mer hänsyn togs till hennes tidigare sjukdomshistoria. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04121** Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral dröjde med att ordna APO-doser En man uppgav att han vid flera tillfällen bett vårdcentral att ordna med APO-doser åt hans föräldrar. Han har blivit lovad detta utan att något hänt. Åtgärd: I telefonkontakt med ombudet uppger han att situationen löst sig och att APO-doser ska levereras inom en vecka. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad utredning av infektion och fel diagnossättning av vårdcentral En kvinna som genomgick IVF-behandling kontaktade en vårdcentral på grund av oro för en infektion och önskade få utrett om det fanns en infektion i kroppen som kunde påverka en eventuell graviditet. Kvinnan upplevde att vårdcentralen nekade bedömning. När hon senare tog del av sin journal såg hon att diagnosen ”Tillstånd i samband med klimakteriet” hade registrerats. Kvinnan ifrågasätter diagnosen och upplever att den inte överensstämmer med hennes situation, då hon genomgick fertilitetsbehandling. Hon önskar förstå varför diagnosen sattes och på vilka grunder utredning av misstänkt infektion inte genomfördes. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04130** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Väntetider i vården	Inte fått utlovat intyg på flera månader En man har bett en läkare vid en vårdcentral om ett intyg, men har efter flera månader inte fått något. Mannen har försökt få kontakt med ansvarig chef vid vårdcentralen, utan att någon återkommit. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades patientens upplevelse och det bekräftades att patienten fått hjälp med ärendet vid ett senare tillfälle. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04147** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktig anteckning i patientjournal - gällde en annan patient Efter ett videobesök med en läkare vid en digital husläkarmottagning upptäckte en kvinna att hennes patientjournal innehöll en ytterligare anteckning som verkade avse en annan patient. Kvinnan önskade att anteckningen skulle tas bort ur journalen och ville ha hjälp från patientnämndens förvaltning med att begära detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren misstaget och uppgav att de journalanteckningar som inte rörde patienten skulle tas bort. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04165** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Fick kallelse för cellprovtagning men remiss saknades En kvinna hade en bokad tid för cellprovtagning på en barnmorskemottagning. Kvinnan bodde tillfälligt utanför regionen och åkte till Stockholm dagen innan för övernattning. Vid den senaste provtagningen hade hon fått resultat om att hon hade cellförändringar. När hon kom till mottagningen fick hon besked om att det inte fanns någon bokning registrerad i deras system och att nästa kallelse skulle vara om ett år. Kvinnan frågade då om provet ändå kunde tas när hon ändå var på plats men fick besked om att detta inte var möjligt utan remiss eftersom proverna inte kunde skickas iväg utan remiss. Situationen medförde både kostnader och onödig stress och hon anser att det är allvarligt att information i 1177 inte stämde med mottagningens system. Kvinnan önskar därför att ärendet utreds, information om möjlighet till ersättning för sina kostnader samt hjälp att få en ny tid tidigare än om ett år. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade den situation kvinnan hade hamnat i, med extra kostnader, resor och stress och förstod att det kändes allvarligt när uppgifterna i 1177 inte stämde med vad mottagningen hade i sitt system. Vårdgivaren hade gått igenom bokningarna och pratat med personalen på mottagningen. De kunde tyvärr inte se att kvinnan hade besökt dem aktuellt datum. Däremot kunde de se att hon hade en bokad tid som hon inte hade kommit till och att det fanns en remiss för cellprov. Personalen uppgav att alla som kom för cellprov aktuellt datum togs om hand. Bedömningen var därför att kvinnan tyvärr kan ha blivit hänvisad till eller gått till fel enhet den dagen. Kvinnans kallelse för cellprov fanns fortfarande kvar hos dem, vilket innebär att ingen provtagning hade genomförts hos dem ännu. När det gällde eventuell ersättning för kostnader hänvisades hon till regionens generella regler för ersättning vid vårdhändelser. Med hänsyn till att kvinnan hade haft cellförändringar tidigare och varit utomlands en period, ville vårdgivaren hjälpa henne att få en ny tid för cellprovtagning så snart som möjligt. Kvinnan välkomnades att kontakta mottagningen för så att hon inte behöver vänta ytterligare ett år eller att höra av sig om hon hade fler frågor. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04200** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentral satte felaktig diagnos En kvinna har synpunkter på att läkare på en vårdcentral har haft tillgång till röntgenbilder och sagt att kvinnan haft artros när det sedan visat sig att det var besvär som behövde opereras akut. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04201** Administrativ hantering Intyg	Nekat intyg för insatser i hemmet En kvinna med fibromyalgi uppger att diagnosen ställdes vid en klinik som numera har stängt. Efter att verksamheten upphört har personen försökt få hjälp på en vårdcentral med ett intyg för nödvändiga insatser i hemmet, men upplever att de inte tar ansvar för situationen eller hjälper till med att utfärda intyget. Kvinnan beskriver att bristen på stöd har medfört svårigheter att få de insatser som behövs i vardagen och önskar hjälp med att få ett intyg utfärdat. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att läkaren hade gjort en medicinsk bedömning och tidigare informerat kommunens handläggare om att vården i vissa fall kunde utfärda intyg, men att det behövdes en tydlig frågeställning och information om vad intyget skulle användas till. Läkaren hade bedömt att det var oklart vilka uppgifter som efterfrågades och hade därför efterfrågat tidigare underlag, exempelvis journalhandlingar eller intyg. Patienten rekommenderades att fortsätta dialogen med kommunens handläggare för att klargöra vilket underlag som behövdes inför fortsatt kontakt med vårdcentralen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04203** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral nekade remiss till psykiatrimottagning En kvinna hade synpunkter på att en vårdcentral inte hjälpte henne att skicka remisser till psykiatrimottagningar. Kvinnan menade att detta påverkar hennes mående ännu mer negativt, både psykiskt och fysiskt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04214** Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentral stänger för icke akuta besvär över sommaren En man har synpunkter på att vårdcentralen stänger under sommaren om de inte bedömer att det är akut vård som söks. Mannen menar att det är en brist i ansvaret för vård mot medborgare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04216** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekad fortsatt smärtbehandling i väntan på specialistbedömning En man med långvarig smärtproblematik efter skador och operationer uppgav att han under många år fått smärtstillande läkemedel förskrivna via en vårdcentral. På grund av sin smärtsituation har han även utvecklat en depression. Mannen beskrev att en läkare nyligen nekat fortsatt förskrivning av läkemedlen och i stället remitterat honom till en specialistmottagning. Enligt mannen kommer han inte att få tid hos specialistläkare förrän efter sommaren och han står utan sina läkemedel under väntetiden. Mannen anser att vården borde säkerställa fortsatt läkemedelsbehandling fram till dess att specialistmottagningen tar över ansvaret. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att patientens medicinska behandling hade bedömts utifrån uppgifter i patientjournalen, svar från specialister och det som hade framkommit vid läkarbesöken. Vårdgivaren beklagade att patienten inte delade bedömningen. Patienten hade fått skriftlig information om planeringen av den fortsatta behandlingen. Ärendet avslutades på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2606-04231** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fysiska symtom bedömdes som psykiska En kvinna hade synpunkter på att hon nekats remiss till specialistvård. Hon uppgav att hennes fysiska symtom förklarades med psykiska besvär, vilket gjorde att hon inte fick den vård hon ansåg att hon behövde. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04239** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information och ansvar efter positivt herpesprov En kvinna testade positivt för herpes efter provtagning på en barnmorskemottagning. Hon fick besked om provsvaret via en digital tjänst med information om att kontakta sin vårdcentral vid behov. Kvinnan uppgav att mottagningen varken erbjöd information om diagnosen, möjlighet att ställa frågor, stöd eller uppföljning. När hon kontaktade vårdcentralen uppgav denna att ansvaret för fortsatt handläggning låg hos den mottagning som tagit provet. Kvinnan hänvisades därefter tillbaka till barnmorskemottagningen, som enligt henne uppgav att de inte kunde skriva ut behandling och i stället föreslog att hon själv skulle kontakta andra vårdgivare, exempelvis en gynmottagning. Någon remiss skickades inte. Kvinnan upplevde att ansvaret för fortsatt vård och behandling överläts på patienten själv och att ingen vårdgivare tog ett samlat ansvar för information, stöd eller uppföljning efter diagnosbeskedet. Detta ledde enligt patienten till oro, lidande och osäkerhet kring vart hon skulle vända sig för att få hjälp. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04240** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Patient ombads förmedla information mellan vårdgivare En kvinna ombads av sin barnmorskemottagning att ta kontakt med sin vårdcentral gällande provsvar. Vårdcentralen har inte begärt provtagning och är inte intresserade av svaret och ber kvinnan hälsa till barnmorskemottagningen att de ansvarar för behandling med anledning av provsvar och att de behöver skicka remiss om de vill att vårdcentralen ska agera i ärendet. Kvinnan menar att hon som patient hamnar i kläm och tycker inte att det är rimligt att lägga information mellan vårdgivare på patientens ansvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04274** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande i telefon En kvinna nekades boka en läkartid på en vårdcentral och i samband med samtalet ifrågasatte personalen kvinnan och menade att hon inte lät sjuk. Kvinnan kände sig kränkt och kommer inte kontakta denna vårdcentral mer. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04278** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevd felaktig bedömning och bristande bemötande i primärvården En patient med psykisk ohälsa framför synpunkter på vården vid en vårdcentral. Hen upplevde att en psykolog gjorde en felaktig bedömning av alkoholmissbruk trots att det saknades underlag för en sådan slutsats. Patienten anser att bedömningen inte stämmer. Personen har även synpunkter på en tidigare husläkare som enligt hen inte tog besvären på allvar. Hen upplevde att läkaren bemötte hen oprofessionellt och blev arg vid vårdkontakter. Vidare saknas det journalanteckningar efter besök. Patienten önskar att vården bemöter patienter respektfullt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04284** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bedömning och dokumentation En man sökte vård vid en vårdcentral men uppger att läkaren gjorde en bristfällig bedömning gällande att hans förkylningssymtom skulle berott på allergi. Vidare ska läkaren ha misstolkat patientens alkoholvanor och antecknat i journalen att han har en högre alkoholkonsumtion än vad patienten berättade. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att journalanteckningen har rättats gällande missförståndet kring patientens alkoholvanor. När det gäller allergi, borde läkaren kanske förklarat mer. När symtomen kvarstår efter en normal förkylning, drabbas näsans slemhinnor, och detta kan hända på grund av en reaktion mot till exempel pollen, pälsdjur eller damm. Detta betyder inte att patienten tidigare varit allergisk mot dessa ämnen men tillfälligt reagerat på ämnet. Det inträffade beklagades och patienten tackades för synpunkterna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04289** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande tillgänglighet och remisshantering En äldre person har synpunkter på att det är svårt att komma i kontakt med en vårdcentral. Personen har ringt flera gånger och blivit lovad att bli uppringd men ingen hör av sig. Enligt personen brister remisshanteringen när hen remitterats till fel vårdgivare och provsvar har inte vidimerats. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04306** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att genomföra ordinerad behandling Patienten sökte vård för bukproblem vid vårdcentral. Vid läkarbesöket fokuserade sig läkaren på andra problem än det som föranlett patienten att boka in sig på ett läkarbesök. Men läkaren ordinerade ändå en behandling avseende bukproblemen, men denna behandling var svår för patienten att genomföra. Patienten försökte åter komma i kontakt med vårdcentralen, men det var mycket svårt att upprätta telefonkontakt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare fokuserade på fel hälsofrågor. Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inom kort skulle kallas till ett avgiftsfritt besök för bedömning. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04313** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kunskap kring ME/CFS En kvinna med diagnosen ME/CFS var sedan tidigare sjukskriven med 0 % arbetsförmåga inom överskådlig tid. Vid kontakt med vårdcentralen för fortsatt sjukskrivning fick hon en ny läkare som ändrade i intyget till att kvinnan skulle kunna återgå i arbete inom sex månader. Kvinnan bad om rättelse och fick det ordnat men läkaren menade att de ändå skulle diskutera vid nästa besök hur de skulle göra i fortsättningen. Kvinnan menar att det är okunskap kring diagnosen och en ignorans av vad tidigare fast läkarkontakt bedömt. Hon menar också att detta orsakar henne onödig frustration och administration och hon påtalar även att primärvården generellt saknar kompetens kring ME/CFS. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04316** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Utebliven uppföljning av avvikande blodvärden En kvinna hade tagit blodprover på en vårdcentral som visade förhöjda blodvärden. Hon rekommenderades att sluta ta B-vitaminer men fick enligt egen uppgift ingen planerad uppföljning trots upprepade kontakter med vården. Vid ett senare provtillfälle fick kvinnan ingen information om provsvaret. Under tiden försämrades hälsotillståndet med bland annat yrsel, trötthet, hjärtklappning och minnessvårigheter. Efter nya prover remitterades hon till specialistvård. Där framkom enligt henne att blodvärdena redan tidigare varit så höga att remiss borde ha skickats. Kvinnan önskar få svar på varför specialistremiss och uppföljning inte initierades tidigare av vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att ärendet hade gåtts igenom, men att det inte gick att förklara varför den planerade uppföljningen inte hade genomförts. Vårdgivaren beklagade att detta hade lett till en fördröjd diagnos. En avvikelse registrerades med anledning av det inträffade. Av journalen framgick att uppföljningen skulle ha planerats några veckor efter patientens galloperation. Den ansvariga läkaren arbetade inte längre kvar och hade därför inte kunnat tillfrågas. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen vill framföra sin besvikelse till vården, detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04349** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information vid läkarbesök En man sökte vård på en husläkarmottagning på grund av återkommande kramp i ett ben. Han upplevde att läkaren var stressad och otrevlig vid besöket. Mannen fick rådet att själv köpa ett receptfritt läkemedel och undrade om blodprover inte behövde tas först. Enligt mannen fick han ett kort och aggressivt svar gällande frågan och att han kände sig trakasserad av läkaren. Läkaren uppgav att hen misstänkte att kramperna berodde på ett tillstånd som mannen inte förstod vad det var, och när mannen bad om en förklaring hänvisades han till att söka information på internet. Efter besöket skrev läkaren i journalen att patienten var irriterad, vilket mannen motsatte sig. Mannen önskar få svar på sina synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att syftet med besöket var att göra en bredare medicinsk bedömning för att utreda möjliga orsaker till patientens besvär. Patienten hade däremot önskat genomgå olika provtagningar, vilket innebar att förväntningarna på besöket skilde sig åt. När det gällde patientens upplevelse av att ha blivit trakasserad uppgav vårdgivaren att de inte delade den bilden och att något sådant inte hade skett under besöket. Vårdgivaren uppgav att synpunkterna skulle tas med som en lärdom och att syftet och upplägget framöver skulle förklaras tydligare i början av besöket. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04351** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Kvinna ansåg att vårdcentral begått grova misstag och försenat allvarlig bakteriell diagnos En kvinna sökte digital vårdgivare på grund av tecken på infektion med feber, halsont, ömmande lymfkörtlar samt utslag på kroppen. Vårdgivaren menade att man inte behövde ta prover eller förskriva antibiotika. Samma kväll blev patienten sämre och sökte akut vård. Hon remitterades vidare till akutsjukhus för fortsatt utredning och behandling. Man konstaterade att patienten hade en allvarlig bakteriell infektion som krävde intravenös antibiotika och behandling mot sepsis. Patienten menar att den ursprungliga läkarkontakten tolkade symtomen fel och missade det allvarliga tillstånd som konstaterades senare samma dag. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04357** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Utebliven bedömning av psykisk ohälsa i primärvården En kvinna sökte under en längre tid vård på en vårdcentral på grund av psykisk ohälsa. Hon upplevde att hennes besvär inte togs på allvar trots kontakter med flera olika läkare. Kvinnan bytte senare vårdcentral och remitterades då till psykiatrin, där hon fick diagnoserna depression och tvångssyndrom. Hon har därefter varit sjukskriven under en längre period och behandlas med läkemedel. Kvinnan ifrågasätter att hennes psykiska ohälsa inte uppmärksammades tidigare och anser att hon inte fick den hjälp hon behövde. Hon menar att ett tidigare omhändertagande och en tidigare utredning hade kunnat leda till ett lindrigare sjukdomsförlopp och en annan livssituation i dag. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04375** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas komma på undersökning En kvinna har synpunkter på att hon nekats komma till specialistvård för reumatologiska besvär trots att både akut och vårdcentral skrivit remisser. Hon känner sig nonchalerad. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04379** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Felaktig diagnos på grund av bristande undersökning En man uppsökte en vårdcentral och träffade en läkare som sade att symptomen berodde på en virusinfektion. Patienten menade att det var något annat och bad om blodprover vilket läkaren nekade. Besöket gick väldigt snabbt. Patienten klagade då i receptionen och bokade en ny tid till en annan läkare och fick då ta prover som visade på höga sköldkörtelvärden och som kunde förklara hans symptom. Mannen önskar att läkaren blir bättre på att ta sig tid och lyssna på patienten mer. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04384** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter att remiss inte förnyas med hänvisning till resursbrist En kvinna med diabetesdiagnos som får fotvård genom remiss från vårdcentralen fick veta vid sitt senaste fotvårdsbesök att remissen gått ut. Hon uppmanades att ringa vårdcentralen för att få en ny, hon har haft remiss i många år. Patienten ringde vårdcentralen men fick veta att remisser inte skrivs under de kommande månaderna på grund av resursbrist. Patienten ifrågasätter detta och menar att det innebär en stor utgift för henne eftersom hennes högkostnadsskydd går ut och hon måste betala fotvårdskostnaden, vilken hon vill ha återbetald. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och som haft ett telefonsamtal med patienten. Vårdgivaren beklagade hur krångligt det blivit för patienten och hänvisade till att hon skulle ha ett samtal med distriktssköterska och förmodligen redan fått en ny fotvårdsremiss när svaret skrevs till patientnämnden. Vårdgivaren informerade om att patienten alltid är välkommen att höra av sig till vårdcentralen för att få hjälp. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04396** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande information inför nedläggning av privat vårdcentral En kvinna väntade på att få en tid bokad på en vårdcentral enligt överenskommelse. Hon uppgav att hon därefter fick ett meddelande om att hon skulle skrivas ut från vårdcentralen, innan informationen om att vårdcentralen skulle läggas ned hade gått ut. Beskedet kom endast en månad innan nedläggningen skulle genomföras. Kvinnan framförde att hanteringen var oansvarig, särskilt för kroniskt sjuka patienter som behöver vårdcentral och läkarkontakt under sommaren, exempelvis för intyg vid sjukskrivning. Hon påpekade även att det kan vara förenat med väntetid att lista sig på en ny vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04399** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekad receptförskrivning En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få ett extra recept utskrivet inför en resa. En sjuksköterska meddelade att hennes ordinarie läkare hade semester och att hon därför behövde vänta. När kvinnan önskade att en annan läkare skulle hantera ärendet nekades detta. Kvinnan ifrågasatte att en sjuksköterska avgjorde frågan om receptförskrivning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrev vårdgivaren att patienten fick ett beroendeframkallande läkemedel förskrivet enligt ett tidigare överenskommet schema. För en extra förskrivning behövde patienten genomgå ett fysiskt läkarbesök. Eftersom patienten kontaktade vården för sent för att ett besök skulle kunna bokas före det önskade uttaget kunde någon extra förskrivning inte göras. Vårdgivaren beklagade att patienten hade upplevt bemötandet som bristfälligt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04402** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Kvinna uppgav att vårdcentral inte skriver intyg som utlovat och sedan går det inte att ringa dem Kvinna sökte digital vårdgivare för att hon behövde ett läkarintyg när hon skulle avboka en resa. Läkaren lovade att ordna detta inom några dagar. Efter flera månader har patienten fortfarande inte fått sitt intyg. När hon försöker ringa vårdgivaren går det inte att komma fram på telefon. Patienten ifrågasätter att man inte kan nå vårdgivaren och att skattepengar ska gå till den här typen av verksamhet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04403** Administrativ hantering Intyg	Läkare skriver inte sjukintyg i tid En läkare vid en vårdcentral har vid flera tillfällen varit sen med att förlänga en patients sjukintyg i tid. Patienten menar att det påverkar hen ekonomiskt och att hen riskerar att inte kunna betala sin hyra. Trots påminnelser i tid från patienten har läkaren inte skrivit intyg och patienten tycker att det är ansvarslöst. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04432** Kommunikation Information	Otydlig information till patient En ung kvinna har synpunkter på att läkaren var 20 minuter sen och när kvinnan kom in till läkaren hade denne ingen aning om varför kvinnan var där trots att hon var kallad. Kvinnan fick korta och otydliga svar på remisser. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04433** Kommunikation Samtycke Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Läkare utförde ingrepp mot patientens vilja En kvinna sökte vård vid en vårdcentral på grund av en böld som behövde tömmas. Hon erhöll lokalbedövning under ingreppet men upplevde ändå kraftig smärta och bad läkaren att avbryta. Trots detta fortsatte läkaren med tömningen. Läkaren bedömde inte att det behövdes ta några prover utan kvinnan ombads återkomma några dagar senare för kontroll. Efter ingreppet började kvinnan må dåligt och fick söka akutvård för den infektion som uppstod. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamhetschefen haft samtal med patienten om händelsen och beklagar patientens upplevelse av behandlingen. Det var inte läkarens avsikt. Berörd läkare har vidtalats och verksamhetschefen har påtalat att det är bra om man är flera personal vid dessa behandlingar. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04434** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och utebliven läkemedelsbehandling En man sökte vård på en vårdcentral för påtagliga infektionssymtom under en längre sjukdomsperiod. Efter provtagning dröjde det cirka två veckor innan rätt diagnos fastställdes. Mannen fick därefter information om att han hade en behandlingskrävande infektion. Trots att diagnosen bekräftades aktiverades inte det ordinerade receptet i systemet. Mannen blev därför utan den medicinska behandling som behövdes, vilket ledde till en förlängd sjukdomsperiod och fortsatt lidande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren hade genomfört undersökningar och provtagning enligt gällande rutin och att provsvaren hade inkommit inom rimlig tid. Vårdgivaren hade försökt kontakta patienten vid ett flertal tillfällen utan att ha fått svar. Därtill hade vårdgivaren skickat brev till patienten samt skrivit ut och skickat receptet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04436** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och kommunikation vid digitalt vårdmöte En förälder till ett litet barn på två år har synpunkter på att personalen som de träffade under ett digitalt vårdmöte var oengagerad och ointresserad. Det var svårt att höra vad som sades och personen lyssnade inte på vad föräldern hade att säga om barnets symptom. Mötet tillförde ingenting utan skapade bara en fördröjning av vård. Åtgärd: Föräldern önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04447** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt avfärdande vid misstanke om knöl i bröstet En kvinna kontaktade en vårdcentral efter att ha upptäckt en knöl i ett bröst och önskade tid för undersökning. Vid en telefonkontakt upplevde hon att vårdpersonal avfärdade hennes oro och uttryckte att personer i hennes ålder inte får bröstcancer samt hänvisade henne till psykologkontakt. Kvinnan kände sig förminskad och förnedrad av bemötandet. Hon uppger även att hennes besvär inte dokumenterades korrekt i journalen, där det endast framgick att hon sökte vård på grund av oro. Efter kontakt med annan vårdpersonal fick hon senare tid för vidare utredning av sina besvär. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse av vården. Av svaret framgick att vårdgivaren strävade efter att ge ett gott, professionellt och vänligt bemötande men att patientens upplevelse visade att de inte hade lyckats med det vid detta tillfälle. Vårdgivaren hade samtalat med den berörda medarbetaren och de uttryckte vikten av att patienter skulle känna sig tagna på allvar och inte förminskade. Vårdgivaren uppgav även att ett fysiskt besök kunde avvaktas när besvären med stor sannolikhet bedömdes ha hormonella orsaker, men att det vanligtvis fanns en låg tröskel för fysisk undersökning vid knölar eller andra besvär i brösten. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04469** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd utredning vid långvarig hosta och senare upptäckt lungcancer En kvinna sökte vård på en vårdcentral för andfåddhet, förhöjd vilopuls och långvarig hosta. En utredning av misstänkt astma inleddes och behandlingen ökades trots utebliven effekt. Kvinnans önskemål om läkarbedömning och snabbare fortsatt utredning avslogs. Trots hosta med missfärgat och senare blodtillblandat slem breddades inte utredningen. Kvinnan anser att en tidigare lungröntgen hade kunnat leda till att lungcancern upptäckts i ett tidigare skede. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagade att läkarbedömning och utredning hade fördröjts och att patienten inte hade upplevt sig lyssnad till. Vårdgivaren bedömde händelsen som allvarlig eftersom en allvarlig diagnos hade fördröjts och inledde därför en vårdskadeutredning för att klarlägga händelseförloppet och förebygga liknande händelser. Journalen granskades och berörda medarbetare skulle få återkoppling som en del i verksamhetens lärande och förbättringsarbete. Vårdgivaren hade även haft kontakt med patienten för att få ytterligare information om händelseförloppet och informerat om möjligheten att ansöka om ersättning från patientförsäkringen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04479** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hänvisades till opererande klinik vid potentiellt akut tillstånd En man kontaktade en vårdcentral via deras e-tjänst då han hade tilltagande buksmärtor och blödning efter att ha avlägsnat två polyper i tarmen. Han fick då rådet att kontakta mottagningen som utfört ingreppet men de gick inte att nå. I övrigt gavs ingen annan rådgivning och sedan avslutades chatten. Mannen ställer sig kritisk till att de inte kunde hjälpa honom med en medicinsk bedömning då han inte kunde få tag i mottagningen som utfört ingreppet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten hade kontaktat vårdgivaren via en digital tjänst och önskat bedömning och eventuell sjukskrivning på grund av komplikationer efter en operation. Patienten hänvisades då till den vårdgivare som utfört ingreppet för vidare bedömning. När patienten uppgav att han inte fick kontakt med den opererande mottagningen fick han rådet att ringa igen nästföljande dag för att boka en akut läkartid, varefter chatten avslutades. Vårdgivaren uppgav att tydligare information borde ha lämnats om vart patienten kunde vända sig vid en akut försämring eftersom den opererande enheten inte gick att nå. Vårdgivaren tog till sig synpunkterna och uppgav att de arbetade med att förbättra den digitala rådgivningen och kommunikationen med patienter för att minska risken för liknande situationer. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04484** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad bokning av tid En kvinna menade att en verksamhet inom primärvården nekat tidsbokning vid flera tillfällen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04502** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande vid kontakt om självmordstankar och nekad akuttid En kvinna kontaktade sin vårdcentral och uppgav att hon hade självmordstankar och behövde hjälp omgående. Hon upplevde att personalen bemötte henne bristfälligt och att hon möttes av oförstående samt en ovilja att hjälpa henne. Enligt patienten fick hon besked om att det inte fanns några akuta läkartider på ett sätt som hon uppfattade som kallt och oempatiskt. Hon anser att hennes psykiska mående inte togs på tillräckligt stort allvar och att vården borde ha omprioriterat verksamheten eller erbjudit en tid med anledning av de självmordstankar hon uppgav. Kvinnan önskar att patienter som söker hjälp för psykisk ohälsa och självmordstankar bemöts med större förståelse och får snabbare tillgång till vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten inte har inkommit med komplettering inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2606-04520** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att boka tid på vårdcentral En kvinna undrar hur hon ska göra för att boka tid på en vårdcentral för att få hjälp med besvär hon har med hjärtat. Kvinnan har mailat till verksamhetschef utan att få svar. Hon har försökt via 1177 och ringt för att bli uppringd. Hon hade ett missat samtal men det gick inte att ringa tillbaka. Kvinnan försöker via en chattfunktion i en app. När man ringer är boka tid alternativ nummer sex. Kvinnan tycker att det verkar som att vårdcentralen gör allt för att man inte ska boka ett besök och att den borde arbeta med tillgängligheten. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04523** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Olämplig och oprofessionell kommunikation av läkare Ett barn och hennes föräldrar besökte en vårdcentral och enligt föräldern som kontaktar patientnämnden var bemötandet från läkaren mycket märkligt. Föräldern reagerade på att läkaren inte tog notis om de vuxna utan vände sig direkt till det lilla barnet och talade direkt till henne, barnet förstår dock inte svenska fullt ut. Föräldrarna fick ingen möjlighet att förklara anledningen till besöket eller ge annan väsentlig information. Läkaren fällde under besöket också olämpliga kommentarer, bland annat om utseenden, som föräldern uppfattade som omdömeslösa, respektlösa och orättvisa. När barnet skulle undersökas var hon tydligt otrygg och obekväm vilket gjorde läkaren arg som höjde rösten så att barnet började gråta. Föräldern anser att bemötandet var oprofessionellt och oroande och vill inte att andra barn och familjer ska uppleva samma sak. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte återkommit avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04525** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Brister i undersökning, information och uppföljning En man remitterades till en vårdcentral för uppföljning av obehags- och tryckkänsla i bröstet. I remissen dokumenterades det att patientens blodtryck skulle följas upp, men han fick aldrig någon kallelse utan fick själv kontakta vårdcentralen. Efter undersökning och provtagning fick mannen ingen information eller plan för fortsatt handläggning utan lämnades utan förklaring till sina besvär eller hur dessa skulle följas upp. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamhetschefen haft ett telefonsamtal med patienten och att patienten träffat en distriktsläkare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04526** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Otydligt system för tidsbokning En kvinna försökte boka tid på en vårdcentral där hon nyligen listat sig. Hon uppgav att tidsbokningssystemet var otydligt, eftersom hon först behövde ringa sin läkare innan en tid kunde bokas. När hon ringde var läkaren på semester och samtalet kopplades inte vidare till någon annan. Kvinnan behövde därför kontakta en sjuksköterska för att få telefonnummer till en annan läkare, vilket ledde till ytterligare väntan. Lämnade förbättringsförslag: Att vårdcentralen borde tydliggöra hur tidsbokningen fungerar och vilka tider läkare kan nås per telefon, eftersom sluttid för telefontiden saknades. Hon ansåg även att samtal vid läkares frånvaro borde kopplas vidare till den som övertar ansvaret. Enligt kvinnan hade otydligheten gjort att hon vid flera tillfällen behövt söka vård på närakut för att få en tid samma dag, vilket hon ansåg belastade närakuten i onödan. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren att patienten hade haft svårt att få kontakt med sin läkare. Vårdgivaren uppgav att informationen på webbplatsen höll på att förtydligas så att det tydligare framgår vilka telefontider läkarna har. Patienten hade vid kontakten erbjudits en tid, men den hade inte passat. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04528** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt och ofrivilligt listad på vårdcentral En kvinna blev ofrivilligt listad på en vårdcentral vilket ledde till att hon inte kunde söka vård på sin ordinarie vårdcentral då det blivit kö på den. Kvinnan har försökt kontakta den nya vårdcentralen men där får hon till svar att de inte kan se när bytet inträffade och hon får ingen information. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04529** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och återkoppling vid magbesvär En man framförde synpunkter på handläggningen av magbesvär och viktnedgång vid en vårdcentral. Trots kvarstående symtom efter inledande provtagning upplevde han att fortsatt utredning inte prioriterades. Patienten önskade vidare utredning och remiss till specialist, men fick efter flera dagars väntan besked om att remissen nekades. Efter att han ifrågasatt beslutet omprövades bedömningen och en remiss skickades. Patienten upplevde även bristande kommunikation och återkoppling då utlovade besked flera gånger uteblev. Han anser att vårdcentralen bör säkerställa att patienter får återkoppling inom utlovad tid eller informeras om orsaken till fördröjningar. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten hade haft flera kontakter med dem och fått flera åtgärder under den aktuella perioden. Vårdgivaren bedömde att utredningen av magbesvären hade varit medicinskt motiverad. Vårdgivaren identifierade samtidigt en brist i rutinen för klagomål och uppgav att information om rutinen skulle ingå tydligare i introduktionen av nya medarbetare. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten vidhöll att hans förändrade symtom inte hade tagits på tillräckligt stort allvar initialt och att han själv hade behövt driva frågan om fortsatt utredning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04533** Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss skickades utan kontakt med patient En kvinna uppgav att en vårdcentral där hon inte längre var listad hade skickat en remiss i hennes namn till en annan verksamhet inom samma vårdföretag, trots att hon inte haft någon kontakt med vårdcentralen sedan två år tillbaka. Hon undrade varför remissen hade skickats och om det kunde handla om att detta var ett sätt för vårdcentralen att få ersättning. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04554** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Nekas boka läkarbesök En kvinna har flera gånger försökt boka tid på en vårdcentral men känner att hennes symptom nonchalerats. Hon fick hjälp av en annan vårdcentral att skriva ut läkemedel och ett meddelande skickades till hennes vanliga vårdcentral om uppföljning. Kvinnan fick ingen uppföljning av vårdcentralen och enligt henne ska personal ha sagt till henne att hon inte kan vara skriven på den vårdcentralen eftersom hon arbetar inom regionen vilket hon menade inte stämde. Hon hänvisades då till att ringa igen och om inte det skulle fungera fick hon söka vård på en närakut även om inte besvären var akuta. Kvinnan önskar att tillgängligheten och bemötandet förbättras på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04555** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på bemötande, läkarintyg och bristande tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna med svår ME/CFS framför synpunkter på ett läkarbesök vid en vårdcentral som hon upplevde som mycket negativt. Hon upplevde att läkaren saknade förståelse för hennes situation och att hon inte informerades om att vårdgivaren hade gått i konkurs dagen innan besöket. Kvinnan anser att det läkarintyg som utfärdades inte stämde överens med hennes diagnos och att läkaren nekade att bakdatera intyget. Hon uppger även att det varit mycket svårt att komma i kontakt med vårdcentralen och att rehabiliteringskoordinatorn inte gått att nå. Enligt kvinnan har bristerna i vårdcentralens hantering påverkat både hennes hälsa och ekonomi negativt. Åtgärd: Patienten har informerats att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom och har informerats om IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04559** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Synpunkter gällande rehab av axel En kvinna med långvariga smärtor i en axel gick på fysioterapi vid en rehabiliteringsklinik. Hon uppmuntrades att delta i basal kroppskännedom, en fysioterapeutisk gruppbehandling med fokus på kroppsmedvetenhet, andning och rörelsemönster. Kvinnan upplevde att hennes smärtor inte togs på allvar och att hon uppmanades att tänka bort smärtan. Smärtorna förvärrades och hon ifrågasatte vårdplanen, men upplevde att hon inte fick någon hjälp att bli bättre. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten inte tidigare hade erbjudits ytterligare utredning av smärtan. Vårdgivaren beskrev att den läkarkontakt som ansvarade för den medicinska bedömningen hade skett vid en annan verksamhet och att deras eget uppdrag främst var rehabilitering. Eftersom fysioterapin inte hade gett önskad förbättring hade patienten även erbjudits gruppbehandling med basal kroppskännedom och Acceptance and Commitment Therapy för att minska långvarig smärta. Parallellt hade patienten fortsatt träning hos en annan fysioterapeut. Vårdgivaren bedömde att den uteblivna förbättringen behövde bedömas medicinskt av läkare och inte enbart inom rehabiliteringen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04597** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Missnöje med medicinsk bedömning, recept och sjukskrivning En kvinna sökte vård på en vårdcentral och fick provsvar som enligt läkaren var på gränsen och kunde tolkas som virusinfektion. Hon skickades till röntgen och fick enbart fyra dagars sjukskrivning, inte fem som hon önskat. Efter röntgen ringde läkaren och sade att lungorna var okej men att patienten borde åka till en närakut för en klinisk bedömning av örat. Kvinnan som inte mådde bra hade önskat slippa ta sig ut ytterligare en dag. Samma kväll ringde läkaren igen och sade att ett annat prov påvisat att det var behov för antibiotika och att hen skulle skriva ut ett recept på det. Kvinnan åkte till närakuten som vårdcentralsläkaren bett henne göra men de förstod inte varför. Receptet som skrevs stämde inte överens med vad läkaren hade sagt så medicinen tog slut för fort och kvinnan fick ta ut semester då inte läkaren ville lyssna på henne och inte sjukskrev henne som hon önskat. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym och inte uppge vårdgivare varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04598** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Personal lyssnade inte på patientens behov En kvinna ville boka tid på en vårdcentral för specifika besvär som hon skrev utförligt om i sin begäran på 1177. Hon hänvisades till att ringa. Under samtalet kunde inte personalen läsa det hon skrivit och ville inte heller lyssna till kvinnan. När kvinnan höjde rösten för att understryka att hon behövde hjälp avlutade personalen samtalet. Kvinnan tycker att man borde se till så att personal kan se patienternas beskrivning via 1177 då det skulle underlätta för alla och spara tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04602** Administrativ hantering Brister i hantering	Omlistades till vårdcentral utan samtycke och vetskap En kvinna blev utan sin vetskap listad på en vårdcentral i regionens regi utan att själv ha begärt det. Hon uppgav att hon inte hade varit på den aktuella vårdcentralen och inte heller legitimerat sig för något byte av vårdcentral. När hon kontaktade vårdcentralen för att få veta hur listningen gått till kunde de enligt kvinnan inte ge något svar. Efter kontakten såg kvinnan på 1177 att hon hade blivit listad tillbaka till sin tidigare vårdcentral. Hon önskade hjälp från patientnämnden med att få svar på vad som hänt och upplevde det som otryggt att en listning kunde ske utan hennes kännedom. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren. I svaret framkom att vårdgivaren saknade uppgifter om patienten och att det inte fanns någon dokumenterad kontakt mellan patienten och vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav att de hade tydliga rutiner för listning, som skedde antingen digitalt med BankID eller via en pappersblankett. Vårdgivaren kunde inte förklara varför de angetts som patientens vårdcentral i 1177 vid det aktuella tillfället. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04617** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig undersökning och patient blev inte lyssnad på En kvinna hade en tid bokad på en vårdcentral, men uppger att läkaren hon skulle träffa vägrade ta emot henne med anledning av att han misstänkte att patienten var smittsam. Kvinnan som hade svårt att prata bad en anhörig hjälpa till att kommunicera, men läkaren ville inte lyssna eller ta prover, utan hänvisade till specialistvård. Hon uppger att läkaren därefter skrivit felaktiga uppgifter i patientjournalen. Läkaren ska också ha gett ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att då patienten kände sig sjuk och hade luftvägssymtom fick hon hämta munskydd och välkomnades sedan in i undersökningsrummet. Patienten hade med sig en anhörig, och läkaren bad dem tala en i taget, och att patienten skulle svara på frågor själv i den mån det var möjligt, för att undvika missförstånd och för att kunna göra en korrekt medicinsk bedömning. Den samlade bedömningen var att symtomen var förenliga med en virusinfektion, varför patienten fick råd om vila och symtomlindrande behandling. Patienten tog mot slutet av besöket upp oro för eventuell cancersjukdom och önskade vidare undersökning. Läkaren förklarade då att en gynekologisk bedömning var lämplig första åtgärd. Eftersom den bokade tiden då var slut och besöket hade avsett patientens aktuella luftvägssymtom, förklarade läkaren att den nya frågeställningen inte kunde utredas vidare inom ramen för det pågående besöket och att en ny tid behövde bokas. Avsikten var inte att avfärda hennes oro tidigare sjukdomshistoria, utan att den nya frågeställningen behövde hanteras vid ett separat besök för att kunna bedömas på ett tillräckligt och korrekt sätt. Det beklagades att patienten inte känt sig väl bemött. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2606-04638** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig diagnos på grund av bristande undersökning En kvinna skadade en axel och besökte vårdcentralen två gånger. Hon remitterades till röntgenundersökning som inte visade någonting och utredningen lades ned. När skadan kvarstod ombads hon av fysioterapeut att öva mer. Två månader senare uppsökte hon en ortoped i ett annat land och bekostade vården själv. En annan röntgenundersökning gjordes som konstaterade skador som hon inte diagnosticerats med i Sverige. Hon opererades utomlands. Det är andra gången detta händer för henne och hon undrar därför om svenska vården satt i system att skicka hem patienter istället för att remittera till specialistvård. Det blir dyrare i längden att patienter kommer tillbaka gång på gång. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2606-04651** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande En man nekades lämna ett syfilisprov på en mottagning för sexuell hälsa. Han fick inget tydligt svar på varför. I samband med besöket togs ett blodprov varpå blodkärlet sprack. Mannen bad om en notering i journalen att han nekats provtagning. Journalen är sex veckor senare fortfarande osignerad. Han har också tagit kontakt med mottagningen för att bestrida en faktura men fått till svar att det inte går och sedan avslutades samtalet. Mannen har kontaktat mottagningen digitalt och ifrågasatt avslutet av samtalet och fått till svar att det bröts vilket han inte tror på. Han upplever att han vid två tillfällen blivit respektlöst och oprofessionellt bemött. Han menar att det är diskriminerande och oacceptabelt. Han önskar att mottagningen utreder och förklarar det som skett samt redogör för åtgärder för att inte andra ska råka ut för liknande bemötande. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04660** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	En kvinna blev utan medicin när mottagningar hänvisade till varandra för receptförskrivning En kvinna blev av med sin medicin vid byte av mottagning. Den sömnmedicin som hon tidigare tagit slutades förskrivas innan hon kommit på besök på nya mottagningen. Kvinnan riskerade därmed att bli utan sin medicin under hela väntetiden till nya mottagningen, vilket kunde bli flera månader. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten inte anser att de är föremål för synpunkterna. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04661** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missade avvikelser vid rutinultraljud En kvinna som nyligen födde ett barn framförde att barnet föddes med anatomiska avvikelser och en sjukdom. Hon anser att avvikelserna borde ha upptäckts vid rutinultraljudet på barnmorskemottagningen i graviditetsvecka 18, men att ultraljudsbarnmorskan inte uppmärksammade dem. Kvinnan efterfrågar att vården säkerställer att personal som utför ultraljudsundersökningar har rätt kompetens. Åtgärd: Svar inhämtas inte då patienten fått svar själv via egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2606-04662** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Får inte eftermiddagstider på vårdcentral En kvinna har synpunkter på att vårdgivaren inte noterar att hon önskar eftermiddagstider istället för förmiddagstider. Hon har fått avboka flera gånger och bemöts otrevligt i samtal med personal. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04714** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Ifrågasätter avgift för uteblivet besök när barn plötsligt insjuknade Ett barn hade ett bokat besök inom primärvården. När barnet och vårdnadshavaren kom till mottagningen kräktes dock barnet och de informerades om att de inte kunde komma in på grund av smittorisk. Ett digitalt möte erbjöds i stället, men vårdnadshavaren tackade nej till det eftersom barnet mådde dåligt. Enligt vårdnadshavaren uppgav personal att en ny tid skulle bokas och någon information om att besöket skulle registreras som uteblivet, eller medföra en avgift lämnades inte. Senare fick vårdnadshavaren en faktura för uteblivet besök. Vid kontakt med verksamhetschefen framförde vårdnadshavaren att barnet inte varit sjuk före ankomsten och att besöket inte hade kunnat avbokas tidigare, chefen vidhöll avgiften med hänvisning till att det digitala besöket hade avböjts. Vårdnadshavaren ifrågasätter att debiteringen skett på korrekt grund. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regelverket för uteblivandeavgift. Ombudet har därefter inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04724** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Får ingen hjälp med att boka tid hos psykolog på vårdcentralen En tonårig flicka hänvisades från barn- och ungdomspsykiatrin till vårdcentralen för att få träffa en psykolog. Kvinnan hade fått tider några gånger, men var tvungen att avboka dessa då tiderna inte passade henne. Nu vill psykologen inte boka in några fler nya tider med flickan. Kvinnan anser att hon blir ignorerad då hon behöver hjälp mot psykisk ohälsa. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04732** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Förälder upplevde bristande bemötande och svårigheter att avboka tid för sjukt barn En förälder till ett sjukt litet barn försökte boka tid hos vårdcentralen. Under tiden hen väntade på att bli uppringd fick hen kontakt med annan vårdgivare som gav råd. När vårdcentralen ringde upp och gav en tid sade föräldern att det inte var en så bra tid då barnet nog skulle sova men hen kände sig pressad att tacka ja till tiden. Barnet sov och föräldern försökte avboka tiden vid tre tillfällen men fick inget svar. En halvtimme efter att besöket skulle varit ringde vårdcentralen och föräldern förklarade då att barnet sov men att det verkade bättre. När samtalet avslutats vaknade barnet och grät och hade ont. Föräldern försökte ringa vårdcentralen men fick inte svar så hen tog sig till vårdcentralen med barnet. Där fick de inte en tid utan istället besked om att en faktura för tidigare uteblivet besök skulle skickas. Föräldern undrade hur hen skulle göra och fick till svar att det inte var vårdcentralens problem. Föräldern tyckte att personal både i telefon och på plats var respektlösa och oförstående. Åtgärd: Föräldern har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04733** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral missade diagnosticera prostatacancer En man besökte vårdcentralen ett flertal tillfällen men bemöttes nonchalant och utan att undersökas eller remitteras trots symtom som vid byte till annan vårdgivare omgående gjorde att han diagnostiserades med prostatacancer. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd verksamhetschef tagit del av vårdförloppet, att ärendet i avidentifierad form ska diskuteras inom läkargruppen och inom sjuksköterskegruppen för att ta lärdom, att avvikelse ska upprättas. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04738** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	En man upplevde sveda och obehag när han inte fick katetern borttagen En man som fått kateter drabbades av urinvägsinfektion. Han ville att katetern skulle tas bort för att främja läkning. Vårdgivaren bedömde dock att han behövde ha den kvar ett par månader. Mannen upplevde sveda och obehag under tiden han hade kateter, och kände sig inte lyssnad på. Han hade för avsikt att byta vårdgivare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04749** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och respekt vid vårdbesök En kvinna upplevde ett respektlöst och oempatiskt bemötande vid ett vårdbesök för halsont och allmän sjukdomskänsla. Hon reagerade bland annat på långa väntetider, att personal använde ChatGPT för vägledning vid provtagning, samt på läkarens kommentarer och bemötande under undersökningen. Hon efterlyser ökad utbildning i patientbemötande. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04750** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Gravid kvinna fick inget stöd från psykoterapeuten En gravid kvinna med en liten bebis sökte vård skulle träffa en psykoterapeut då hon upplevde att hon var överbelastad och trött. Hon sökte stöd och ville bli lyssnad på. Hennes partner följde med in till psykoterapeuten, kvinnan upplevde att all fokus hamnade på honom och hans synpunkter trots att det var den gravida kvinnan som var patient. Han tilläts prata länge om sina egna saker, bland annat deras personliga relationsproblem. Kvinnan upplevde att hon inte fick samma möjlighet att beskriva sina känslor och sin situation. Det som kvinnan var mest ledsen över var att psykoterapeuten verkade ha tagit partners sida och att hennes psykiska belastning inte togs på allvar. Hon upplevde psykoterapeutens kommentarer som dömande och olämpliga i ett samtal där hon sökte psykologiskt stöd, bland annat sa psykoterapeuten att kvinnan skulle laga mat till mannen när han begärde det även om hon var trött. Kvinnan lämnade besöket med sämre mående än när hon kom dit. I stället för att känna att hon fick stöd kände hon sig kritiserad, ifrågasatt och ensam. Hon upplevde att det var två personer mot henne, trots att hon var den som behövde hjälp. Övrig personal på mottagningen hade bemött kvinnan med respekt och empati, och hon uppskattade deras stöd. Kvinnan hoppas att hennes synpunkt tas på allvar och används för att förbättra bemötandet av patienter som befinner sig i en sårbar situation. Ingen ska lämna ett stödsamtal med sämre mående än när man kom, anser hon. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen tackade denna för att kvinnan hade delat med sig av sina upplevelser från sitt besök hos dem. Hon beklagade att kvinnan hade lämnat besöket med känslan av att inte ha blivit lyssnad på eller bemött på det sätt hon hade förväntat sig i en situation där hon hade sökte stöd. Verksamhetschefen hade varit i kontakt med psykoterapeuten som beskrev att hon hade haft för avsikt att ha fokus på kvinnan som patient och att skapa en så god förståelse som möjligt för hennes livssituation och de faktorer som kunde påverka måendet. Partnern deltog vid besöket och gavs möjlighet att beskriva sin upplevelse när detta bedömdes vara relevant för samtalet. Psykoterapeuten betonade att syftet inte hade varit att ta ställning för någon part utan att skapa en helhetsbild av kvinnans situation. Psykoterapeuten beskrev att samtalet handlade om olika möjliga orsaker till den trötthet och belastning som kvinnan hade beskrivit samt att hon inte hade uppmanat kvinnan att ta ett större ansvar för sin partner eller uttryckt sig på det sätt som kvinnan hade uppfattat. Hennes avsikt hade varit att ge stöd och ha kvinnan som patient i fokus under samtalet. Verksamhetschefen framhöll att kvinnans upplevelse var viktig. Oavsett avsikten med ett samtal var det avgörande att patienten kände sig lyssnad på, respekterad och bekräftad. När en patient lämnar ett besök med en känsla av att inte ha blivit hörd behöver återkopplingen tas på största allvar. Kvinnans synpunkter hade därför tagits upp med berörd psykoterapeut och skulle även användas i verksamhetens fortsatta arbete med bemötande och kommunikation. Återkoppling från patienter är en viktig del av verksamhetens kvalitetsarbete och bidrar till utveckling. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04763** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Fördröjd utredning och behandling av liten bebis En liten bebis hade kaskadkräkningar och viktminskning. Trots att familjen sökte vård vid flera tillfällen tog det mer än en vecka innan han fick rätt undersökning och diagnos. Det visade sig att bebisen hade ett medfött livshotande tillstånd där tarmen var vriden, så kallad malrotation. Åtgärd: I inhämtat svar från enhetschefen beskrev att familjen hade träffat en barnläkare och en barnsjuksköterska på BVC under de aktuella perioden. Barnläkaren skrev en remiss till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) eftersom mamman hade berättat om kräkningar och bebisen hade dessutom tappat i vikt vid det besöket. Tre dagar senare var familjen på BVC på nytt för att mäta längd och vikt. Då hade bebisen ökat i vikt vilket sjuksköterskan kommenterat med att han växte fint. Uppföljning av tillväxten planerades till en vecka senare. Enhetschefen beklagade familjens upplevelse men bedömde att BVC hade följt sina rutiner och riktlinjer. Mamman tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04775** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Fördröjd utredning, nekad sjukskrivning och bristfällig dokumentation En man hade öronbesvär och sökte vård på vårdcentralen vid flera tillfällen. Mannen trodde själv att han hade vaxproppar, men efter öronspolning visade det sig att det inte var det. Mannen informerades om att besvären sannolikt skulle gå över inom tre månader. Då besvären inte gick över remitterades han till en öron-, näsa- halsmottagning (ÖNH). Därifrån remitterades han till en röntgenundersökning och det konstaterades att han hade extra kärlförbindelser i hjärnan som orsakade öronbesvären. Han väntar nu på tid för ett ingrepp för att åtgärda besvären. Under tiden har mannen haft stora besvär av sömnbrist på grund av oljud och susningar från öronen. Mannen bad läkaren om sjukskrivning för besvären men fick till svar att han kunde ta tjänstledigt eller semester i väntan på ingreppet. Dessutom har läkaren skrivit otydliga journalanteckningar som mannen ifrågasätter. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att mannen hade sökt vård för tinnitus och att ett högt blodtryck först behövde utredas och behandlas. När blodtrycket var reglerat skulle han vid kvarstående besvär remitteras till en ÖNH-mottagning. Efter besök där hade besvären förbättrats och läkaren hade inte sett några skador i öronen, men en röntgenundersökning av huvudet planerades. ÖNH-läkaren hade beskrivit att mannen hade stora besvär, inte längre orkade arbeta eller fungera i vardagen och behövde en paus från arbetet. Allmänläkaren på vårdcentralen hade däremot bedömt att tinnitusen var långvarig och att sjukskrivning inte var motiverad. Mannen hade utretts inför behandling, erbjudits sömnmedel under en begränsad tid och enligt vårdgivaren även erbjudits psykologkontakt. Allmänläkaren hade bedömt att mannen kunde arbeta och hänvisade till rekommendationer om att det var konsekvenserna av tinnitus, och inte tinnitus i sig, som kunde motivera sjukskrivning. Mannen tog del av svaret och framförde att den första kontakten borde ha skett med en läkare i stället för en sjuksköterska och att detta kunde ha lett till en annan bedömning. Han uppgav att han hade fått vänta i tre månader eftersom sjuksköterskan hade bedömt att besvären skulle gå över och att han inte hade erbjudits psykologkontakt. Han ansåg även att hans besvär och deras konsekvenser var så omfattande att sjukskrivning kunde vara motiverad och hänvisade till att en neurolog hade bedömt besvären som påtagliga och närmast invalidiserande. Mannens genmäle bifogades avslutsskrivelsen och ärendet avslutades.
1177 **Primärvård** **V2607-04785** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information En kvinna försökte hjälpa sin vuxne son med att avboka ett besök på en vårdcentral. Anledningen var att han är i behov av stöd i vissa kontakter med vården. Personen som svarade hade ett otrevligt och oprofessionellt förhållningssätt. Kvinnan fick inte avboka och inte heller svar på hur hon skulle göra för att lösa det med fullmakt för framtiden. Åtgärd: Ombudet har valt att vara anonym och inte uppge vilken vårdcentral som avses varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04786** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande bemötande vid samtal om psykisk ohälsa En kvinna med psykisk ohälsa framför synpunkter på en läkare vid en vårdcentral. När hon berättade att hon inte ville leva ska läkaren ha svarat att hon borde vara tacksam för att hon är vacker, saknar fysiska begränsningar och kan arbeta. När patienten berättade att hon är rädd för att skaffa barn eftersom hon kämpar med depression och hennes mamma tog sitt liv när hon var barn, ska läkaren ha sagt att hon borde skaffa barn så skulle allt bli bättre. Kvinnan uppger att samtalet har medfört att hon mått mycket psykiskt dåligt. Hon har lämnat klagomål till vårdcentralen men upplever inte att hennes synpunkter har tagits på allvar. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av bemötandet. Berörd läkare beklagade att formuleringarna hade gjort att patienten känt sig sårad eller inte tagen på allvar. Vårdgivaren framförde att patientens synpunkter togs på allvar och var värdefulla i arbetet med att förbättra bemötandet och kommunikationen med patienter. Patienten välkomnades att kontakta verksamhetschefen vid ytterligare frågor och fick kontaktuppgifter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-04788** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Utebliven kallelse Läkare vid akutmottagning vid akutsjukhus bedömde patientens behandlingsbehov och upprättade remiss till vårdcentral. Vårdcentralen kallade patienten till besök. Patienten var sjuk vid detta besökstillfälle och kunde därför inte komma till besöket. Enligt ombudet borde vårdcentralen ha kallat patienten på nytt. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet och informerade om behovet av fullmakt från patienten för att ärendet ska kunna handläggas vidare. Då ingen fullmakt inkommit och ombudet inte vidare hört av sig avslutas ärendet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04790** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Patient fick stort blåmärke efter blodprovstagning En man upplevde en ovanligt stark smärta i samband med en blodprovstagning. Efteråt blev det ett stort blåmärke. Mannen förstår att det mest sannolika är att det var ett misstag eller olycka men kände att situationen var obehaglig och att bemötandet inte kändes rätt. Han sätter det i samband med att han nyligen flyttat till Sverige. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04796** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Nekad besökstid och inte tagen på allvar, misstänker resursbrist En man ringde vårdcentralen för att boka tid för att få hjälp med sin astma. Patienten har tidigare drabbats av besvärliga komplikationer relaterat till svår och långvarig hosta och var orolig för att samma problem skulle uppstå igen. Han önskade ny bedömning av sina läkemedel och en ny utredning men upplevde att han inte blev tagen på allvar och fick irrelevanta frågor av sjuksköterska. Patienten fick intrycket att vårdcentralen hade personalbrist eller begränsade resurser, men att detta inte kommunicerades rakt ut. Han fick istället rådet att återkomma dagen därpå. Mannen menar att patienter som söker vård bör bemötas med respekt, korrekt information och erbjudas hjälp. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde sig ha blivit felaktigt bemött och upplevde bristande kommunikation, respekt och korrekt bemötande. Specialistsjuksköterskan som patienten pratade med hade goda intentioner för att ställa frågor som ett led i att ställa diagnos, för tidsbokning och eventuell behandling vid samtalet. De akuta tiderna var slut för dagen, så han blev ombedd att ringa tidigare nästkommande dag. Vårdgivaren menade att man även kan söka akut till närakuter. Vid ett senare samtal med specialistsjuksköterskan erbjöds patienten en tid men mådde då bra vid tillfället. Vårdgivaren tackade för återkopplingen så att den kan förbättra sig. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter som delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Han menar att hans syfte med samtalet var att boka en tid, att han inte insisterade på en akuttid, och att kommunikationen hade kunnat vara betydligt tydligare och att han borde ha fått konkret vägledning om vilka alternativ som fanns. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04804** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Digitala besök som inte möjliggör bedömning av födelsemärken En förälder till en tonåring har synpunkter på att en vårdgivare tillåtit digitala besök och låter det vara valbart att söka för bedömning av födelsemärken när läkaren efter två besök hänvisar till en vårdcentral för vidare bedömning eftersom han inte kan bedöma det digitalt. Föräldern undrar över om vårdresurser och skattemedel används korrekt när det går till så. Utöver det hade inte läkaren på sin egen videokamera vilket kändes oprofessionellt och konstigt. Åtgärd: Ombudet har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04816** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Felaktig journalföring En kvinna har synpunkter på felaktigheter i sin journal. Enligt henne har vårdcentralen inte beskrivit ett samtal korrekt och hon tycker även att beskrivningen av henne som person är felaktig. Hon känner sig inte tagen på allvar och intyg till Försäkringskassan är inte skickat trots att det står att det ska vara skickat. Hon har försökt prata med personal om sin rätt att få journalen korrigerad men personalen har uppfattat det som ett hot och vägrat ändra. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04829** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Patient nekas utredning av symptom En man har synpunkter på att hans symptom tyder på annat än vad han tidigare diagnosticerats för. Han får inget gehör av läkaren som avfärdar honom med förklaringen att symptomen skulle bero på stress. Mannen vill att hans symptom utreds. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04837** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Provresultat registrerades inte i journalen Patienten besökte vårdcentral och där genomfördes blodprov, men provresultaten registrerades inte i journalen. Åtgärd: Patienten kunde inte uppge vilken vårdcentral som remitterat patienten till provtagning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04861** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Utebliven återkoppling och bristande dokumentation efter besök En patient uppsökte en mottagning i primärvården och informerades vid besöket om att provsvar och fortsatt uppföljning skulle skickas. Patienten fick dock ingen återkoppling och kunde inte heller se någon journalanteckning från besöket. Vid kontakt med mottagningen kunde ingen information lämnas om uppföljning eller diagnos. Patienten ifrågasatte bristen på information, uppföljning och dokumentation samt menade att detta ledde till att vården fördröjdes. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04870** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient får inte den hjälp hon önskar En kvinna hade uppmanats av sin läkare att gå till vårdcentralen och få sitt blodtryck kontrollerat lite då och då. När hon kom till vårdcentralen var alla upptagna och ingen kunde hjälpa henne. Vid ett annat tillfälle var hon där för att söka hjälp akut för ett bromsbett men det fanns ingen läkare där. Hon uppmanades åka till en närakut. Kvinnan tycker att personalen är respektlösa och att det saknas kompetens. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04893** Vård och behandling Läkemedel	Nekas läkemedel En kvinna menar att regionens riktlinjer påverkar vårdgivare till att neka förskrivning av läkemedel. Kvinnan menar att det finns ett bonussystem för mottagningar som inte skriver ut narkotiska preparat och att det påverkar patienter som då inte får adekvat behandling. Hon menar att läkare inte kan behandla varje patient efter dennes individuella behov när de inte kan arbeta utan att regionen skrämmer dem. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-04903** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Bristande delaktighet och behandling En kvinna uppger att en vårdcentral inte har tagit hennes besvär på allvar och struntat i att följa upp dem. Kvinnan sökte vård på grund av andningsbesvär men fick inte den hjälp hon behövde och utlovad återkoppling uteblev. Vidare ska läkare inte skrivit ut de läkemedel som andra vårdgivare bedömt att kvinnan var i behov av. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att utifrån journalen har patienten haft och har många olika sjukdomsbesvär och har haft kontakt med flera olika mottagningar förutom vårdcentralen under det senaste året. Patienten har utifrån detta genomfört flera olika undersökningar och provtagningar. Tyvärr kan det när man har många samtidiga besvär och sjukvårdskontakter ibland ta längre tid innan man kommer fram till vad som orsakar besvären och hur de kan behandlas. Vårdgivaren beklagade att det blivit så för patienten, och den frustration och de besvär det medfört för henne. Det är viktigt att patienten får en tydlig förklaring till varför en viss behandling rekommenderas eller om läkaren tvärtom bedömer att en behandling ska undvikas. Medicinskt ansvarig läkare har varit i kontakt med patienten telefonledes och har tillsammans med patienten bestämt att korrigera tiden till ett redan inbokat återbesök hos husläkare. Det beklagades att patienten inte känt sig lyssnad på. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-04942** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter hur AI används av läkare inom primärvården Under ett läkarbesök observerade en man att läkaren hade ett AI-verktyg öppet. Läkaren hade skrivit in texter om föregående patientbesök och verkade ha använt verktyget för att renskriva texten till patientjournalen. Mannen kunde också se att läkaren hade påbörjat en prompt som handlade om mannens besök. Mannen anser att samtycket kring journalföring och delning av journaler inom vården knappast kan anses omfatta delning av information till AI-verktyg tillhörande amerikanska techbolag och som lyder under amerikansk lagstiftning. Vidare ifrågasätter mannen om nyanser och detaljer kring sjukdomstillstånd blir korrekta i den slutgiltiga journaltexten ifall generativ AI har använts. Han frågar om läkarna i primärvården har utbildning i generativ AI och dess begränsningar. Om språknivån verkligen är så bristande att ett AI-verktyg är nödvändigt, eller om arbetsbördan är sådan att användning av sådana verktyg innebär avlastning och högre kvalitet på journalerna, borde regionen investera i en egen språkmodell framtagen och anpassad för vården och användning på svenska. Då kan man även ha en datastyrning som skyddar känsliga personuppgifter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte har hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2607-04946** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalanteckning efter läkarbesök om sjukskrivning En patient framförde synpunkter på att journalanteckningen efter ett läkarbesök på en vårdcentral inte korrekt återgav innehållet i samtalet om sjukskrivning och återgång i arbete. Patienten uppgav att det bland annat felaktigt dokumenterats att hen motsatte sig regelbunden aktivitet, trots att hen uttryckt en vilja att återgå i arbete utifrån en medicinskt rimlig plan med hänsyn till sina fysiska och psykiska begränsningar. Patienten upplevde att den felaktiga dokumentationen påverkade förtroendet för att sjukskrivningsärendet skulle handläggas objektivt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter initial kontakt har patienten inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-04962** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Kvinna uppger att sjukvården saknar tillräcklig kunskap om insektsburen virusinfektion En kvinna som drabbats av flera neurologiska problem fick olika diagnoser. Trots många undersökningar var det ingen som märkte att hon hade en insektsburen virusinfektion. Patienten ifrågasatte att läkare inte hade mer kompetens gällande denna typ av infektioner. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-05007** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hemsjukvård En närstående framförde synpunkter på att en patient nekats hemsjukvård efter bedömning på en vårdcentral. Den närstående uppgav att det var oklart varför hemsjukvård inte beviljats. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05016** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Sköterska följde inte hygienrutin och hade svårt att sätta nål En patient skulle få en infusion på vårdcentralen men sköterskan stack hen fyra gånger och använde samma nål till flera försök. Under behandlingen använde sköterskan sin mobil samtidigt som hon hade handskar med patientens blod på. Patienten som har nedsatt immunförsvar oroar sig för hygienrutinerna. Vid ett annat besök med en annan sköterska skedde allting som det skulle. Patienten önskar att man ser över hygienrutiner och följsamhet till arbetssätt. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05029** Vård och behandling Läkemedel	Läkare har inte kunskap om biverkningar av läkemedel En patient har synpunkter på att husläkare skriver ut olika läkemedel utan hänsyn till dess biverkningar. Utöver det har han flertalet synpunkter kring misslyckade operationer hos olika vårdgivare. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05042** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Fördröjd upptäckt av cancer En patient fick diagnosen diabetes efter stigande blodsockervärden. Patienten upplevde att vårdcentralen inte lyssnade på hens oro eller utredde orsaken till den snabba förändringen tillräckligt. Senare konstaterades cancer. Patienten anser att en mer omfattande utredning hade kunnat leda till en tidigare cancerdiagnos. Åtgärd: Efter initial kontakt har patienten inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05047** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Felaktig journalanteckning efter samtal med psykolog En patient hade ett samtal med en psykolog men tycker att denne gav upp för lätt och sedan skrev en felaktig journalanteckning. Patienten kände sig missförstådd och oroar sig nu för att framtida vård kan bli fel med anledning av anteckningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05056** Vård och behandling Behandling	Bristfällig information om provsvar En patient lämnade blodprover på sin vårdcentral och bokades för telefonåterkoppling med läkare. Patienten missade samtalet och kontaktade därefter vårdcentralen, där hen fick besked om att läkaren skulle ringa upp igen. I stället fick patienten ett meddelande om att hämta ut läkemedel, utan att ha fått information om samtliga provsvar. Patienten upplevde bristande information och återkoppling. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-05082** Vård och behandling Läkemedel	Man med ME/CFS får inte den vård han behöver En man med diagnosen ME/CFS har synpunkter på att den specialistklinik som fanns för dessa patienter inte finns kvar. Mannen har behövt söka privat vård för stora summor men nu är även den stängd. Han mår sämre och är sängliggande upp till 20 timmar per dygn och vårdcentralen skriver inte ut de läkemedel som han tidigare fått. Mannen önskar att man återöppnar specialistkliniken igen och att synen på sjukdomen förändras. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05089** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i intern kommunikation på vårdcentral En kvinna kände sig inte förstådd av sin läkare på vårdcentralen och därför lovades hon skriftligen i ett sms från en kurator som talat med medicinskt ansvarig läkare att hon skulle få träffa den läkaren i stället för sin tidigare. Trots det vägrar vårdcentralen ge henne en tid till den nya läkaren och bokar in henne på den tidigare. Kvinnan menar att det råder brist i det interna kommunikationen och önskar att man åtgärdar problemet och följer det man lovat henne. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05116** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Nekades läkartid på vårdcentralen En man kontaktade en vårdcentral per telefon för att boka en tid. Enligt mannen ringde han klockan 08.00, men när vårdcentralen ringde tillbaka cirka 30 minuter senare fick han besked om att samtalet enligt vårdcentralens klocka hade registrerats klockan 08.04. Han informerades därför om att han hade ringt för sent för att kunna erbjudas en tid. Mannen upplevde att han blev nonchalant bemött. Åtgärd: Samtycke till att inhämta yttrande saknas. Efter kontaktförsök har patienten inte hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2607-05128** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Felaktig dosering på recept och ifrågasatt fortsatt läkemedelsbehandling En man uppger att en husläkare har utfärdat ett recept med felaktig dosering för ett injektionsläkemedel. Den totala mängden läkemedel är korrekt, men doseringen per injektion har angetts som 1 milliliter var sjunde vecka i stället för 4 milliliter var sjunde vecka. Mannen framför att den felaktiga ordinationen innebär att han inte kan hämta ut rätt mängd läkemedel från apoteket för att genomföra behandlingen enligt ordination. När han påtalade felet ansåg läkaren att behandlingen kunde avslutas eftersom provvärdena såg bra ut. Mannen menar att värdena är goda till följd av den pågående läkemedelsbehandlingen och ifrågasätter bedömningen att avsluta behandlingen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05132** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare avvisade önskan om vidare undersökning och uppvisade otrevlighet Patienten besökte sin läkare vid vårdcentralen med anledning sin oro för att vara drabbad av sjukdom. Läkaren ansåg att tidigare undersökningar inte påvisade något behandlingsbehov. Patienten fortsatte att framföra sin önskan om vidare undersökning men läkaren nekade henne sådan. Enligt patienten uppvisade läkaren en otrevlighet vid avvisandet. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare och vårdverksamhet genomfört utredningar av patientens hälsotillstånd. Vårdgivaren återgav i yttrandet personalens upplevelse av mötet med patienten. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-05134** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande mot patient En patient har varit i kontakt med vårdcentralen flera gånger men känner att bemötandet varit nonchalant. Personen känner sig maktlös och har ingen livslust och det har inte blivit bättre genom att bemötas så. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05158** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Patient upplevde kränkande bemötande och avbrutet läkarbesök En läkare skrek åt en kvinnlig patient, avslutade besöket efter cirka fem minuter och uppmanade henne att byta läkare. Hon upplevde bemötandet som oprofessionellt och kränkande samt anser att hon inte fick den vård hon sökte trots att hon betalat för besöket. Vid flera tillfällen har hon ombetts boka nya besök utan att ha fått hela den avsatta besökstiden eller hjälp med sina besvär. Hon bytte läkare, men när den läkaren slutade tilldelades hon åter den läkare som hon tidigare haft problem med. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05174** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i förberedelse, läkemedelsuppföljning och kommunikation på vårdcentral En patient hade ett inplanerat besök på en vårdcentral sedan flera veckor tillbaka och hade innan besöket fyllt i olika efterfrågade formulär. När patienten kom till besöket upplevde hen att läkaren inte var förberedd och inte kände till orsaken till besöket. Patienten uppgav också att olika läkare på vårdcentralen hade förnyat recept på starka läkemedel under två års tid utan uppföljning och att vissa läkare hade bristande kunskaper i svenska. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05181** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristande bedömning och delaktighet i behandling av hudbesvär på vårdcentralen En kvinna sökte en vårdcentral för en akuttid på grund av förvärrade hudbesvär som hon hade haft och behandlats för under en längre tid. Vid läkarbesöket upplevde hon att hon inte blev lyssnad till. Hon upplevde också att läkaren skrev ut läkemedel utan att göra en tillräcklig bedömning och utan att ge en välgrundad motivering till behandlingen. Kvinnan önskar en ny bedömning för att känna sig trygg med att diagnosen och behandlingen är korrekta. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05206** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter att vårdcentral erbjudit behandling som ska utföras vid specialistklinik En kvinna kontaktade en vårdcentral gällande hudbesvär och remitterades till en specialistmottagning. Husläkaren kontaktade kvinnan då remissen avslogs och informerade om att han själv kunde ta emot kvinnan, men att det skulle dröja lång tid. Kvinnan valde då att besöka specialistmottagningen och betala behandlingen privat och menar att vårdcentralen inte har kompetens att behandla den typen av åkomma. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2607-05210** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande återkoppling på provsvar En kvinna upplevde att det var bristande återkoppling från den vårdcentral hon tillhörde. Hon sakande provsvar och röntgensvar och fick ringa flera gånger för att få tag på personal och bli uppringd. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05235** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Upplevde sig inte lyssnad på och svårigheter att få kontakt med vården En kvinna framför synpunkter på vården vid en vårdcentral efter tre läkarbesök hos olika läkare. Hon upplevde att ingen av läkarna tog henne på allvar eller lyssnade på hennes beskrivning av sina besvär. En läkare försökte övertala henne att använda ett läkemedel som hon inte önskade ta på grund av tidigare upplevda biverkningar. Hon upplevde också att hon nekades ett läkemedel som hon anser skulle kunna hjälpa henne. Vidare anser kvinnan att ett utfärdat läkarintyg inte överensstämmer med hur hon upplever sin situation. Efter besöken har hon försökt få kontakt med mottagningen för att framföra sina synpunkter, men uppger att en sjuksköterska meddelat att läkaren inte har tid. Hon har även skickat meddelande via 1177 utan att få svar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2607-05240** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande vid läkarbesök och avvisande av anhörig Ett ombud för en ungdom hade synpunkter på bemötande och medicinsk behandling vid ett läkarbesök med anledning av symtom gällande oro kring både fysiskt och psykiskt mående. Enligt ombudet hade ungdomen blivit mycket ledsen efter besöket och upplevt bemötandet som avvisande. Ombudet hade därefter talat med läkaren men upplevt även det samtalet som kränkande. Ombudet uppgav också att hen hade blivit fysiskt avvisad av en person ur personalen som inte hade uppgett sin yrkesroll. Upplevelsen uppfattades som hotfull av ombudet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
1177 **Primärvård** **V2607-05263** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades bedömning på vårdcentral En man sökte vård på en vårdcentral men nekades på grund av att han inte ville lista sig på den aktuella vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2607-05270** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Felaktig journalföring om våld i nära relation som inte fanns En kvinna besökte en barnmorskemottagning men upplever att barnmorskan inte har lyssnat och uppfattat vad hon har berättat vilket sedan lett till felaktig journalföring. Enligt kvinnan hade hon berättat om en diskussion med sin sambo men det journalfördes att hon var utsatt för våld i relation vilket hon aldrig sagt. Kvinnan vill att uppgifterna korrigeras eller att det noteras att hon bestrider dem. Barnmorskan ska sedan har meddelat kvinnan om att en orosanmälan skulle göras men hon berättade om det på telefon så att ett barn kunde höra vilket kvinnan menar hade kunnat undvikas. Kvinnan vill att ärendet granskas. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte kan inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2607-05274** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklart vårdansvar för fortsatt sjukskrivning En kvinna uppgav att hennes sjukintyg hade löpt ut och att hon kontaktade en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för fortsatt sjukskrivning. Hon hänvisades till en vårdcentral eftersom den psykiatriska mottagningen bedömde att vårdcentralen skulle ansvara för den fortsatta sjukskrivningen. När kvinnan kontaktade vårdcentralen hänvisades hon tillbaka till den psykiatriska öppenvårdsmottagningen. Kvinnan hänvisades fram och tillbaka mellan vårdgivarna utan att få en läkarbedömning eller besked om vilken vårdgivare som hade ansvar. Situationen orsakade stress och hon önskade hjälp att få kontakt med rätt vårdgivare för bedömning av den fortsatta sjukskrivningen. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren och sitt ärende löst. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05286** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Yrsel bedömdes som psykiskt orsak - visade sig bero diskbråck En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av kraftig yrsel. Läkaren bedömde att besvären berodde på depression och att hon behövde psykiatrisk vård. Efter en psykiatrisk bedömning hänvisades kvinnan tillbaka till vårdcentralen, eftersom hon inte bedömdes ha en akut depression. Tillslut fick kvinnan hjälp av en annan läkare på vårdcentralen, som skrev remiss till röntgen. Undersökningen visade diskbråck och en nerv som var i kläm i nacken, vilket enligt kvinnan var orsaken till yrseln. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05302** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Bristfällig undersökning och information inför besök En patient hade synpunkter på hur ett besök på en vårdcentral genomfördes och informationen inför besöket. Till följd av detta ifrågasätter patienten att hen behövde betala patientavgift. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05307** Vård och behandling Behandling	Bristande utförande i samband med provtagning En kvinna hade en obehaglig upplevelse i samband med provtagning. Hon blev stucken två gånger och vid det andra försöket lirkade personalen nålen fram och tillbaka under huden för att försöka hitta blodkärlet. Det gjorde mycket ont. Efteråt blev kvinnan mycket svullen och har ont och svårt att lyfta armen. Kvinnan hoppas att vårdcentralen ser över detta så att inte fler patienter drabbas. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05308** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Missnöje med blodprovtagning En kvinna besökte en vårdcentral och ordinerades blodprovtagning. Under provtagningstillfället blev kvinnan stucken två gånger eftersom det första försöket misslyckades. Trots svårigheter lyckades det andra försöket. Efter provtagningstillfället uppstod svullnad och smärta vilket påverkade armens rörlighet efteråt. Kvinnan upplevde att provtagningen genomfördes på ett oprofessionellt sätt och att hennes rädsla inte uppmärksammades. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade vårdgivaren patientens upplevelse och förklarade att de beskrivna besvären kunde uppstå vid blodprovstagning. Vårdgivaren uppgav att smärta och svullnad kunde vara obehagligt men inte farligt. Med anledning av patientens synpunkter skulle vårdgivaren i arbetsgruppen ta upp vikten av tydlig och empatisk kommunikation, att uppmärksamma patienters behov av stöd samt att informera om vad patienter själva kunde göra för att minska besvär efter provtagning. Patienten har tagit del av svaret och framfört att det har stärkt förtroendet för vårdgivaren och ökat tryggheten inför framtida vårdbesök. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05320** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Bristande skriftlig kommunikation En kvinna uppgav att en vårdcentral inte besvarade hennes synpunkter via 1177 på ett sätt som gjorde det möjligt att se den ursprungliga frågan tillsammans med svaret. På grund av kognitiva nedsättningar hann hon glömma innehållet i sin synpunkt innan svaret kom. Hon upplevde att vårdcentralen inte anpassade kommunikationen efter hennes behov och att tillgängligheten därför brast. Kvinnan hade begärt att få skriftliga kopior av sina tidigare meddelanden, men svaren från vårdcentralen följde inte med, vilket enligt henne försvårade möjligheten att hantera kontakten med vården. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan framfört sina synpunkter till vårdgivaren. Synpunkterna sänds dock för kännedom i överenskommelse med patienten. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05336** Kommunikation Bemötande	Läkaren skrek och var respektlös mot kvinna som fått missfall En kvinna hade fått missfall och skulle genomgå en undersökning på en barnmorskemottagning. Läkaren kunde inte tala engelska, vilket kvinnan och hennes make hade förståelse för. Däremot var läkarens bemötande mycket oprofessionellt då hon skrek åt kvinnan som var emotionellt skör efter att ha fått missfall. Läkaren borde genast ha hämtat en kollega som kunde kommunicera på engelska. Patienter behöver bli bemötta med värdighet, tålamod och respekt oavsett vilket språk de talar. Händelsen bidrog till mer stress och att paret tappade tilliten till mottagningen. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05341** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Ändrad läkemedelsbehandling utan läkarbedömning En patient kontaktade vårdcentralen med önskemål om läkarbedömning efter att ha diagnostiserats med medelsvår depression cirka tio dagar tidigare och fått en höjd dos antidepressiv medicin. Patienten mådde sämre och önskade förlängd sjukskrivning. Dagen därpå ringde en sjuksköterska och meddelade att en läkare rekommenderade att dosen skulle sänkas. Patienten ifrågasätter hur beslutet kunde fattas utan ett läkarbesök eller en egen medicinsk bedömning, särskilt eftersom måendet hade försämrats. Situationen upplevdes som oprofessionell och skapade en känsla av otrygghet. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05369** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Oro över framtida tillgång till vården En patient behövde omläggning av sår ett par gånger i veckan på vårdcentralen. Patienten uppfattade att vårdcentralen inte kunde ta emot patienter med omfattande såromläggningsbehov och kände sig orolig över tillgången till vården framöver. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05373** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning efter röntgenundersökning En man genomgick en röntgenundersökning och av vårdcentralens journal framgick att mannen skulle bedömas och sedan remitteras till en ortoped. Mannen har inte blivit kallad till ortoped och det är mer än sex månader sedan läkarbesök och röntgenundersökning. Mannen menar att väntetiden strider mot vårdgarantin. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05393** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Nekad behandling, bristande bemötande och delaktighet En person sökte vård vid en rehabiliteringsmottagning på grund av smärta. Personen fick ett recept på fysisk aktivitet och en bokad tid hos en behandlare. Vid besöket uppgav personen att hen inte fick någon undersökning eller behandling, utan blev hänvisad till att hen borde ha börjat träna först. Personen upplevde bemötandet som avfärdande och undrade om träningen skulle ha pågått en tid innan besöket bokades, och ansåg i så fall att information om detta borde ha lämnats tidigare. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05395** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos av ryggbesvär ledde till bestående gångsvårigheter En man sökte vård på en vårdcentral för smärta och domningar i ena foten. Han fick läkemedel och hänvisades till fysioterapeut, men enligt mannen genomfördes ingen röntgenundersökning eller annan tillräcklig utredning. Ett halvår senare genomfördes en magnetkameraundersökning som visade förträngning i ryggraden och han remitterades till en ortopedspecialist. Någon operation bedömdes då inte vara lämplig eftersom mannen redan hade utvecklat droppfot till följd av en nervinklämning. Mannen ansåg att vårdcentralens fördröjda diagnos och behandling hade orsakat droppfoten. Flera år senare hade han fortfarande gång- och balanssvårigheter, föll återkommande och hade fått ryggsmärta. Han hade anmält händelsen till patientförsäkringen men nekats ersättning med hänvisning till att journalanteckningar från vårdcentralen saknades. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2608-05398** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Läkare slutade skriva ut smärtstillande vilket orsakade patienten smärta En patient har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen skrev fel i sjukskrivningen och tog bort mediciner vilket orsakade smärta och värk. Patienten tycker inte att läkaren går att tala med och har inte fått välja läkare. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05419** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient kände sig inte lyssnad på En patient upplevde att hen inte blev lyssnad på när hen besökte vårdcentralen. Läkaren gjorde, enligt patienten, en bristfällig undersökning och menade att patienten inte hade den diagnos som en specialist konstaterat. Patienten kände sig inte trodd och mådde sämre efter besöket än innan. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05451** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Önskar fortsatt utredning och intyg om arbetsförmåga En man med en axelskada hade fått en medicinsk bedömning och en ny medicinsk bedömning av skadan. Han önskade fortsatt utredning och remiss från husläkaren vilket han nekades. Mannen hade även nekats intyg om nedsatt arbetsförmåga. Ortopeden hade hänvisat till husläkaren för intyget medan husläkaren hade hänvisat tillbaka till ortopeden. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05497** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Felaktiga uppgifter i patientjournal samt bristfälligt bemötande En kvinna sökte vård vid en vårdcentral. I patientjournalen skrev en läkare att kvinnan var hotfull och stängde dörren hårt, vilket hon motsätter sig. Kvinnan menar att läkaren gav ett bristfälligt bemötande under besöket, och vägrade lyssna på henne. Hon önskar att anteckningen korrigeras, alternativt att hennes avvikande uppfattning registreras i journalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivarens ambition är att arbeta personcentrerat och patientsäkert där gott bemötande och delaktighet i mötet mellan vårdpersonal och patient eftersträvas. Patientens upplevelse beklagades. Berörd läkare arbetar inte längre kvar, varför inte dialog med denne kan hållas om det inträffade. Det kan därför inte heller göras någon rättelse i journalen. Vårdcentralen kan lägga till en notering i journalen om att patienten anser att uppgifterna är felaktiga. Om patienten inte anser att åtgärden är tillräcklig kan hon vända sig till Inspektionen för vård och omsorg för bedömning om borttagning av journal. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen, där hon framför att notering införs i journalen önskas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05532** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Läkarbesök ställdes in på grund av att läkaren var försenad En kvinna har synpunkter på att hennes läkarbesök blev kraftigt försenat för att läkaren hade försovit sig. Hon fick vänta i receptionen i en halvtimme utan någon information. Kvinnan blev försenad med att lämna av barn till förskolan och tyckte det var respektlöst att hon tvingades fråga upprepade gånger vad som hände. Kvinnan undrar hur hon ska kompenseras och hur vårdcentralens rutiner ska förbättras. Hon vill ha en ny prioriterad tid där hon garanterat slipper vänta. I övrigt tycker hon att vårdcentralen är gammal och smutsig. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2608-05549** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande, journalhantering och utredning vid vårdcentral En kvinna känner att läkarna vid en vårdcentral inte lyssnar, ställer frågor eller bryr sig om henne som patient. När hon påtalade ett fel i journalen tog det över en månad för dem att lösa det. Kvinnan tycker vidare att man brister i utredning av hennes besvär och att bemötandet brister hos en sjuksköterska i ett telefonsamtal. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2608-05584** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Erbjöds inte tid till läkare utan ombads vänta minst tre veckor för ny kontakt En kvinna försökte boka en tid hos sin husläkare som inte skulle vara tillbaka förrän efter tre veckor. Istället för att erbjudas tid hos en annan läkare hänvisades kvinnan till att ringa tillbaka då läkaren är åter i tjänst. Kvinnan har behov av stöd för att ringa samtal och menar att man behöver erbjuda andra kontaktvägar och inte hänvisa flera patienter att ringa samma tid då ingen kommer att komma fram. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05588** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otydlig information kring registrering av nyfödda på barnavårdscentral En kvinna registrerade sitt nyfödda barn vid en barnavårdscentral via 1177 kort efter födseln. Efter flera veckor utan att ha blivit kontaktad hörde kvinnan själv av sig till mottagningen. Hon blev då informerad om att de försökt nå henne och att hon behövde ringa till dem och lämna ett meddelande för att bli registrerad. Kvinnan ifrågasätter hur processen kring registrering går till och uppger att att oklarheter och bristande information har lett till att barnet missat flera veckor av uppföljning. Vidare beskrev kvinnan att mottagningen borde ha gjort fler försök att nå henne, då det är viktigt med tät uppföljning av nyfödda barn. Åtgärd: Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2608-05829** Tillgänglighet Väntetider i vården	Patient fick vänta i över en timme efter överenskommen tid innan han fick träffa psykolog En man som hade tid till psykolog på vårdcentral fick vänta i en timme innan han fick träffa psykologen. Vårdgivaren bad om ursäkt och patienten var nöjd med detta. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.