Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-22

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	443

Avslutat datum: 2022-01-01 - 2022-02-28

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2105-03643** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Lång väntetid på närakutmottagning En kvinna blev hänvisad till en närakutmottagning efter att ha kontaktat en vårdcentral. Kvinnan hade hjärtflimmer och mycket svullnad i kroppen. Hon uppger att hon inte blev tagen på allvar på närakutmottagningen och att hon fick vänta så många timmar att hon beslutade hon sig för att gå hem. Dagen efter besökte hon en akutmottagning där hon fick behandling med urindrivande läkemedel. Det visade sig att hade kvinnan haft tre liter vätska i kroppen. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklarade den ansvariga överläkaren att närakutmottagningen är en öppen mottagning och har bara akuta tider, därför har de alltid en viss väntetid. I snitt är tiden för att träffa en läkare en timme men kan vara betydligt längre när många patienter söker samtidigt. Patienterna prioriteras så att sökande med tecken på allvarlig sjukdom får snabbare omhändertagande. Kvinnan ombads vända sig till sin vårdcentral för fortsatt utredning av sina besvär. Kvinnan tog del av yttrandet och berättade att hon är orolig över sin hälsa men har av sin vårdcentral remitterats till en hjärtmottagning för fortsatt utredning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2106-03964** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Läkare glömde skriva ut medicin En man med diabetes fick inte nödvändigt läkemedel utskrivet av en läkare på vårdcentralen, vilket utlovats. Detta ledde till att mannen drabbades av stora problem, han svimmade och mådde mycket dåligt. Mannen har efteråt fått veta att läkaren glömde bort att skriva receptet. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare tillika verksamhetschef framkommer att patienten erbjudits en läkemedelsbehandling som han tackat nej till på grund av kostnaden. Patienten erbjöds då ett annat preparat utöver det han har idag. Förskrivning skulle ske av ordinarie läkare som då fick information via journalsystemet att sätta ut den tidigare och förskriva den nya (och att han samtidigt skulle behålla ett av tidigare preparat). Patienten fick information om att sluta med en av de tidigare läkemedlen, när han hämtat ut den nya. Tyvärr fördröjdes förskrivningen med en vecka. Detta ledde till att han fortsatte med ett läkemedel ytterligare en vecka trots att planen var en annan. Vårdcentralen kommer att säkerställa att receptförskrivningar sker i direkt anslutning till besöken. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2106-04060** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Får inte svar från vårdcentralen på gjord undersökning En äldre kvinna har hemsjukvård via vårdcentralen. Anhörig upplever att denna brister. Kvinnan har fått någon annan persons läkemedel. Personal glömmer saker i bilen och får gå ut och hämta denna för att kunna genomföra tester. Förskrivning av recept har glömts bort eller inte förskrivits och påbörjad behandling har därmed försenats. Personalen är alltid stressad vid kontakterna. När patienten försöker nå läkaren är detta omöjligt. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vårdcentralen är ledsna att ombudet inte känner att de lyckats möta behovet av trygghet kring vården av hans anhörig. De senaste åtta veckorna har patienten haft 10 hembesök, varav ett av läkare. Utöver det fem telefonkontakter med läkare och 10 telefonkontakter med sjuksköterska. Dagliga ronder mellan läkare och sjuksköterskor sker där läkare och sjuksköterskor diskuterar patienterna. Ett recept som utlovades skrevs först dagen efter, vilket man ber om ursäkt för. Patienten har inte fått felaktiga läkemedel. Det läkemedel som anhörig efterfrågade var aldrig förskrivet av neurologspecialist, varpå vårdcentralen skrev en förfrågan till neurologen. Därefter har behandlingen påbörjats. Upplevelsen av att personalen upplevs stressade vid hembesök tar de till sig av. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2106-04182** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Provsvar följdes inte upp Patienten genomgick undersökning av njurarna för två år sedan. Det var läkare vid primärvården som ansvarade för denna undersökning men läkaren underrättade inte patienten om undersökningsresultat. Nu två år senare har patienten blivit sjuk av orsaker som borde ha uppmärksammats och kommunicerats efter dessa tidigare undersökningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten omhändertagits på korrekt sätt. I svaret redogjorde vårdgivaren för undersökningar och dess resultat, bedömningar och remittering till undersökning av njurarna med ultraljud. Patienten tog del av svaret och framförde sin uppfattning att vårdgivaren borde ha erbjudit henne behandling. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2107-04959** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Fördröjd cancerdiagnos En kvinna hade en kort tid efter sin förlossning besvär från ett bröst med flera tecken på cancer. Hon hade även ärftlighet för bröstcancer enligt ombudet. Hon upplevde inte att personalen lyssnade och tog hennes besvär på allvar. Hon fick en bröstcancerdiagnos efter att ha sökt många gånger hos olika vårdgivare. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som inte ser några fel i sina bedömningar av patienten. Patienten fick en tid samma dag som mottagningen kontaktades och en läkare kopplades in och därefter gick hanteringen snabbt. Vårdgivaren framför att de har följt aktuella riktlinjer och de PM som finns. Händelsen kommer att medföra en vårdskadeutredning. Vårdgivaren vill verkligen beklaga det inträffade. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2107-04962** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd cancerdiagnos En kvinna som en tid efter sin förlossning påtalade besvär från ett bröst. Det kom ingen mjölk ur bröstet. Kvinnan beskrev flera tecken på cancer samt talade om att det fanns ärftlighet för bröstcancer. Hon upplevde inte att personalen lyssnade och tog besvären på allvar. Hon fick bröstcancerdiagnos efter att ha sökt många gånger hos olika vårdgivare. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som kommer att göra en vårdskadeutredning. De ser inga fel i sina bedömningar och framför att de har följt aktuella riktlinjer och PM och kan inte se att de har brustit. Patienten fick en tid samma dag som mottagningen kontaktades och en läkare kopplades in och därefter gick hanteringen snabbt. Vårdgivaren vill verkligen beklaga det inträffade. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2108-05135** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Inte tagen på allvar och försenad diagnos vid vårdcentralen En kvinna beskriver att hennes besvär och smärta från urinvägarna inte togs på allvar på hennes vårdcentral. Enligt läkaren var urinprovet utan anmärkning trots urinens utseende. Kvinnan upplevde sig nonchalerad. Hon sökte sig därför till en specialist i gynekologi där bakterier konstaterades men enligt läkaren på vårdcentralen var urinprovet fortfarande utan anmärkning. Tillslut fick hon en annan läkare som skickade provet till odling och skrev ut behandling. Kvinnan är fortfarande inte bra. Hon beskriver även oklarheter med sin journal samt att hon inte fått ut logglista som hon har begärt. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten är missnöjd med den vård som givits och att patienten upplevde att hennes besvär inte togs på allvar. Utifrån journalanteckningarna ser det ut som patienten har fått korrekta medicinska bedömningar och att läkarna har beställt relevanta undersökningar utifrån besöksorsak. Det prov som togs var normalt. Beklagar att rätt journaler/loggar inte lämnades ut vilket måste ha berott på ett missförstånd, vårdgivaren framför att om en skriftlig begäran inkommer så minskar denna risk. Den sjuksköterska som öppnade patientens journal gjorde det i samband med vaccination och kontroll av ett värde som patienten efterfrågade så enligt vårdgivaren har sjuksköterskan fullgjort sina plikter. Enligt vårdgivaren kan en signerad journal inte ändras eller raderas utan att det syns i efterhand, bedömning är att det inte skett i detta fall. Om patienten saknar förtroende för vårdcentralen ges information om patientens rätt att själv välja den vårdgivare som patienten önskar inom vårdvalet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon aldrig fick medicinsk vård på vårdcentralen samt att hon aldrig blev uppringd från vårdcentralen som utlovat. I samråd med patienten kommer ärendet med detta tillägg att avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2108-05217** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Ersättningsanspråk på faktura för uteblivet besök En kvinna fick en faktura för uteblivet besök till läkare, trots att hon inte fått någon kallelse. Kvinnan tror det är ett misstag då hon inte efterfrågat något läkarbesök och samma vecka som besöket skulle ha ägt rum enligt fakturan var hon på besök till sjuksköterska för provtagning. Provresultatet var bra, varför hon inte behövde uppföljning av läkare. När patienten tog upp frågan direkt med personal i receptionen på vårdcentralen blev hon därtill bristfälligt bemött. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att det uteblivna besöket gällde ett läkarbesök för öronspolning. Besöket bokades in när patienten var och träffade distriktssjuksköterskan för provtagning, vilket framkommer av journalen och i samtal med sköterskan. Vårdcentralens rekommendation är alltid att patienten använder egen produkt i två dagar för att mjuka upp vaxet och i samband med detta erbjuda och boka en tid för öronspolning. Patienten har absolut rätt att tacka nej till återbesök om hen tycker att vaxet har löst upp sig hemma. Man beklagar att patienten har missförstått detta. Då patienten vidhåller, efter att hon tagit del av yttrandet, att hon inte hade någon bokad tid, vill hon bli uppringd av vårdcentralen. Förvaltningen har ombesörjt detta och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2108-05554** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Bristande uppföljning En multisjuk kvinna skulle få uppföljning på en vårdcentral efter att ha legat inne på ett sjukhus. Hon uppger att hon inte blivit uppföljd och att vårdcentralen inte ringt på angiven tid. Hon ska inte heller ha fått information om medicinering och läkemedel och anser att hon blivit mycket bristfälligt bemött. Hon är därför mycket orolig för sitt tillstånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten gått hos vårdcentralen under många år och prövat många olika medicinska behandlingar under åren. Alla remisser som inkommer till vårdcentralen handläggs enligt rutiner. Detta innebär att remisserna skyndsamt tas om hand om av ansvarig läkare, oftast inom 24 timmar, och prioriteras utefter det medicinska behov som föreligger. Uppföljning kan handla om ett läkarbesök och/eller provtagning samt vid behov vidareremittering till annan enhet. Patienten har under åren haft många telefontider och läkarbesök och vårdgivaren beklagade om detta inte varit tillräckligt. Telefonuppringning kan inte alltid ske i exakt tid, vilket ska anges vid bokningen. Patienten är missnöjd med yttrandet men har efter att yttrandet översänts inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid varför ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-05670** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Brister rörande vård och behandling En äldre man hade synpunkter på en vårdcentrals brister i hanteringen av hans besvär. Mannens sår på foten har lagts om utan förbättring under lång tid och när fotvårdsterapeut vid ett akutsjukhus gett skriftliga instruktioner om omläggningen har vårdcentralen inte brytt sig om detta. Vidare har patienten synpunkter på en läkares bedömning och anteckningar av andra besvär samt svårigheter att få förnyelse av läkemedelsrecept och att ett remissvar inte går att läsa i journalen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelserna och menade att den eftersträvar att göra ett gott jobb och arbetar efter gällande rutiner och riktlinjer. De anställda har rätt genomgången utbildning och i många fall lång erfarenhet. Vårdgivaren redogjorde för vad som framkom i journalgranskning rörande hur läkare hade bedömt patientens fotsår och yrsel. Vårdgivaren menade att synpunkterna var viktiga då den ständigt arbetar med att förbättra verksamheten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men inte inkommit med skriftligt genmäle och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-05717** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Bristande utredning och diagnos har lett till kostnader En man med ortopedisk smärta blev inte undersökt av läkaren på vårdcentral trots återkommande besvär. När mannen bytte vårdcentral träffade han en läkare som genast remitterade till magnetkameraundersökning och vidare till specialist som ställde diagnos. Mannen har nu fått höga kostnader för de specialbeställda skor som behövs och han kommer eventuellt att behöva genomgå operation. Han har också synpunkter på att det verkar saknas journalanteckningar från flera besök hos läkaren. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt vården på ett negativt sätt. När det gällde handläggandet av patientens besvär så hade en röntgen av foten gjorts där man inte kunde konstatera någon skada. Utifrån svar på röntgen så hade utredningen mest fokuserats på att utreda om smärtan hade andra orsaker, som exempelvis inflammatoriska sjukdomar. Vårdgivaren kunde inte se några medicinska felaktigheter i handläggningen. Totalt fanns åtta läkarbesök under en viss tidsperiod dokumenterade i journalen samt ett antal andra anteckningar. Patienten har efter att ha tagit del av kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06034** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Man nekades intyg till färdtjänst utan förklaring på vårdcentral En man som haft färdtjänst under många år blev nekad läkarintyg för ansökan om förnyelse av färdtjänst. Mannen fick ingen förklaring av läkaren varför de inte kunde utfärda intyget. Han uppger att han blivit informerad i en otrevlig ton att de inte längre skriver sådana intyg. Mannen klarar inte av att resa kollektivt på grund av flera diagnoser som är väl dokumenterade i journalen, men läkaren hade inte läst journalen. Mannen var väldigt orolig för vad som kommer att hända, då handläggningstiden för ansökan om färdtjänstkort är lång. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det inte finns någon allmän skyldighet att utfärda intyg, men att patienten begärt en ny husläkare till vilken han har en tid bokad där frågan kan diskuteras åter om så önskas. Patienten ansåg att vårdcentralen borde ha remitterat patienten vidare om de inte tyckte sig ha rätt kompetens kring psykiska funktionsnedsättningar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06127** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Felaktiga intyg från vårdcentral, två gånger En anhörig har bett om ett läkarintyg från patientens husläkare för att kunna ansöka om färdtjänst för kvinnan. Kvinnan är äldre och har hemtjänst, nattpatrull och hemsjukvård. Kvinnan ligger mycket till sängs och sitter annars i rullstol. Hon behöver då hjälp från flera personer att komma till rullstolen och förflyttas med lift. I intyget till kommunen har läkaren skrivit att kvinnan går med rollator och att hon kan åka med vanlig taxi som hon självständigt kan ta sig i och ur. Anhörig har bett läkaren om korrigering, vilket skedde, men inte till det bättre. Anhörig påpekar de brister i svenska språket som läkaren har som kan ligga till grund för intyget. Anhörig anser att detta är oacceptabelt då kommunens handläggning är lång och läkaren drar ut på förfarandet ytterligare. Anhörig har talat med verksamhetschefen utan gehör. Åtgärd: I inhämtat yttrande ber man om ursäkt för fördröjningen av läkarintyg för färdtjänst. Verksamhetschefen har talat med berörd läkare och meddelat att intyget är felskrivet. Även deras medicinskt ansvariga läkare är informerad och intyget är nu justerat. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06179** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inte rätt diagnos Patienten hade kontakt med läkare vid vårdcentral då hon var oroad av sina symptom. Läkarna lyckades inte fastställa rätt diagnos, lungcancer. Rätt diagnos ställdes av läkare i annat land. Patienten är nu avliden. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten efter att ha berättat om sina symptom remitterades till undersökning, gastroskopi, som visade kronisk magkatarr. Vävnadsprov genomfördes för att utesluta eventuella tumörer, svaret visade endast bakterier som orsakade magsår. Utifrån symptomen andfåddhet och hosta remitterades patienten till lungröntgen som visade vätska i lungorna. Kompletterande datortomografi av bröstet visade vätska i lungor och förstörd lungvävnad. Vårdgivaren remitterade patienten till specialistvård. Enligt svaret har läkaren hos vårdgivaren, verksam inom primärvården, genomfört omfattande utredningar utifrån beskrivna symptom. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06222** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekas valfrihet inom primärvården Patienten var i behov av läkarbedömning avseende sjukintyg. På uppmaning av Försäkringskassan försökte han upprätta kontakt med en läkare vid en specifik vårdcentral. Läkaren var dock svår att komma i kontakt med, sedermera nekades patienten både sjukintyg och kontakt med denne läkare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inte har anlänt till inbokade läkartider, varför läkarintyg inte har kunnat upprättats. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare inkommit med skriftligt svar på yttrande inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06344** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Problem med receptförnyelse En man skickade in önskemål om receptförnyelse via 1177 till sin vårdcentral. Han har tidigare fått dessa läkemedel utskrivna vid vårdcentralen men fick meddelande om att han behövde boka en läkartid då dessa mediciner ej förskrivits vid mottagningen. Patienten ställer sig frågande till detta och funderar på om läkaren kan ha gått in i fel patientjournal, då det är tydligt i hans journal att medicinerna har förskrivits av läkare vid aktuell vårdcentral. Vidare ska inte de remisser som utlovats ha skickats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det svar patienten fått tidigare angående receptförnyelse var fel. Det framgår tydligt i journalen att läkemedlen förskrivits tidigare. Varför läkaren inte sett detta är svårt att svara på, och läkaren arbetar inte längre kvar. Det tycks också som att läkaren missat att skicka remisserna, vilket är mycket beklagligt. Verksamhetschefen kommer att göra en avvikelserapport i det interna systemet för att ytterligare öka medvetenheten på vårdcentralen i syfte att göra en bedömning om det är något i vårdgivarens system som behöver ändras. Verksamhetschefen har tagit kontakt med patienten över telefon och aktuella recept och remisser är därefter skickade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-06353** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig information kring läkemedel En kvinna har synpunkter på vårdcentralen samt den hemsjukvård hon fått via den. Hon uppger att hon fått bristande information kring hennes läkemedel och att hon därför behövt vara väldigt orolig för att inte få dem i tid. Hon har lämnat meddelanden och bett om att få bli uppringd men har inte blivit kontaktad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamhetschefen beklagade det inträffade och att patienten behövt kontakta mottagningen flera gånger för samma sak. Vårdgivaren försöker att i möjligaste mån svara i telefon i tid och med ett gott bemötande, men eftersom trycket i telefonen är stort blir sjuksköterskorna tvungna att avrunda samtal. Detta för att kunna besvara alla samtal som är placerade i telefonkön. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-06587** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Information om undersökning dröjde Patienten led av långvariga bukbesvär. Hon upprättade kontakt med läkaren vid vårdcentralen. Läkaren remitterade henne till undersökning med ultraljud. Läkaren dröjde med att ge information om resultaten av undersökningen. Patienten försökte via telefon komma i kontakt med läkaren, men lyckades inte. Patienten blev otrevligt bemött av personal som svarade. Två månader efter genomförd undersökning kontaktade läkaren patienten och gav då informationen att patienten led av tumör i buken. Det visade sig senare att hon led av njurcancer. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkare hos vårdgivaren inte följt gällande rutin, rutinen som anger att varje läkare ska följa upp sina remisser och beställningar och återkoppla till berörd patient när det gäller inkommande svar på beställda undersökningar och information om kommande åtgärder. Ärendet har diskuterats i läkargruppen för att förbygga liknande misstag. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-06685** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Brister kring remisshantering och uppföljning En man fick bristande vård och behandling vid en vårdcentral enligt hans närstående som kontaktar förvaltningen. Vårdcentralen har inte hanterat remisser som skickats och inte gjort uppföljningar vilket drabbat mannen som fick uppsöka akut vård på grund av allvarlig åkomma. Det har även varit problem kring läkemedelshantering. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patient och ombud upplevt en rörig situation med bristande uppföljning. Den patientansvarige läkaren arbetar inte längre kvar på vårdcentralen och har inte kunnat ge sin syn på händelserna. Patienten uppmanas ta kontakt med verksamhetschef om där finns oklarheter. Patienten menar att svaret inte ger fördjupade svar, men han vill istället anmäla vårdcentralens agerande till patientförsäkringen. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-06691** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Får inte hjälp och tid på sin vårdcentral En kvinna med besvär efter bältros har sökt sjukhusets akutmottagning vid några tillfällen med smärta i magen och tarmproblem. Sista gången gjordes hänvisning till vårdcentralen för att få hjälp att kunna sova. Då kvinnan ringt vid flera tillfällen till sin vårdcentral gavs en besökstid först en vecka senare vilket kändes mycket jobbigt för kvinnan som inte mår bra och inte kan sova. Hon har även synpunkter på bemötandet från vårdcentralen som inte kan erbjuda den hjälp som hon behöver. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd enhetschef anser att vårdgivaren brast i bemötandet och handläggningen av patientens behov. Enligt svaret har enhetschefen och patienten haft samtal om detta. Ärendet har diskuterats inom personalgruppen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-06693** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande hantering och information rörande litet barn En mamma hade synpunkter på en sjuksköterskas hantering och kommunikation vid en barnavårdscentral rörande ett spädbarn. Enligt mamman tog inte sjuksköterskan ansvar för att ge rätt råd och tog inte förälderns oro på allvar rörande ett tillstånd. Sjuksköterskan menade att det inte var någon fara men mamman anser att barnets tillstånd blivit kroniskt. Åtgärd: Då vårdgivaren har upphört och förvaltningen därför inte kan inhämta yttrande avslutas ärendet i befintligt skick. Ombudet meddelas per brev då det inte har gått att få kontakt på annat sätt.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-06998** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades besök och bristande bemötande En kvinna som utförde ett tungt lyft under ett arbetspass drabbades av svår smärta i ryggen. När hon kontaktade sin vårdcentral angående detta och för att få besväret dokumenterat som arbetsskada nekades hon besök, personen som svarade på vårdcentralen ifrågasatte att kvinnan hade så ont som hon sa. Kvinnan tror att det beror på att hon inte skrek och grät utan bet ihop. Patienten tycker att bemötandet var förfärligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och tackade för patientens synpunkter som kommer att lyftas för personalgruppen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-07004** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Bristande hantering av misstänkt blodpropp på närakutmottagning En man gick till en närakutmottagning på grund av misstanke om blodpropp i ena benet. Han hade fått information om att närakutmottagningen hade möjlighet att göra ultraljud och ta blodprov. Men han besökte närakutmottagningen på helgen och då var ultraljudsapparaten inlåst i ett rum. Läkaren kände till att man kunde ta ett blodprov. Mannen skickades hem och fick söka annan vårdgivare själv. Efter att ha hänvisats runt till olika vårdgivare kom han till slut till ett akutsjukhus där man konstaterade blodpropp i lungan. Han behövde efter detta ta sprutor varje dag under flera månader. Han önskade att ingen annan behövde uppleva något liknande. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade. Vårdgivaren uppgav att behandlande läkare skulle ha kompletterat sin undersökning med ytterligare test. Därefter skulle läkare ha förskrivit blodförtunnande medicin och bokat in en ultraljudsundersökning nästkommande dag eftersom dessa enbart kan genomföras på kontorstid. Vårdgivaren uppgav att detta återkopplas till berörd läkare samt övrig personalgrupp. Patienten uppgav efter att ha tagit del av svaret att var nöjd med det och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-07148** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Multisjuk kvinna får ingen hjälp mot smärta och sömnsvårigheter En multisjuk kvinna som bor på ett äldreboende får ingen hjälp av läkaren, som är anlitad av boendet, mot sin smärta och sömnsvårigheter. Detta gör att hon har sänkt livskvalitet då hon sover väldigt lite på nätterna på grund av vilovärken och har svårt att vara aktiv på dagarna. Hon önskar bli remitterad för djupare undersökning och till specialistläkare för förbättrad vård. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beskrevs att de var tacksamma för att kunnat ha tagit del av kvinnans synpunkter och erbjudits möjlighet till att yttra sig i ärendet. Verksamheten beklagade kvinnans långvariga besvär med smärtor och sömnproblem samt att hon inte kände sig nöjd med vården. Kvinnan hade bott på äldreboendet drygt ett halvår. Vid inflyttningen hade läkaren gjort en grundlig kroppslig undersökning och genomgång av patientjournalen. Det framkom att kvinnan sedan lång tid tillbaka hade haft svår smärtproblematik. Hon hade blivit utredd av olika specialistläkare utan att man hade kunnat finna någon orsak till smärtorna. Kvinnan hade under många år behandlats med många olika smärtstillande läkemedel. Det gjordes försök att höja dosen av kvinnans morfinplåster men det hade ingen effekt varför plåstret successivt trappades ut. Andra försök till ändringar i smärtlindringen har gjorts, detta har fått avbrytas efter några dagar då kvinnan fick biverkningar. En ny remiss hade utfärdats till en smärtmottagning med fråga om de hade något ytterligare att föreslå i smärtlindringsväg. Kvinnan blev också insatt på ett antidepressivt läkemedel. Ett långvarigt kroniskt smärttillstånd kan vara svårt att behandla och leda till stort lidande. Verksamheten beklagade att deras ansträngningar att hjälpa kvinnan inte hade varit tillräckliga. De hoppades kunna ha en bra dialog framöver kring detta och att de tillsammans med kvinnan kan komma fram till en strategi som kan lindra hennes lidande. Den ansvarige läkaren på äldreboendet skulle informeras om yttrandet och ha en fortsatt kommunikation med kvinnan. Kvinnan tog del av yttrandet och skickade ett genmäle för verksamhetens kännedom. Där skrev hon att hon önskade en remiss till en reumatolog för utredning. Då kvinnan har så ont har hon också svårt att sova vilket gör henne på dåligt humör. Vidare säger hon saker som hon ångrar och sedan måste be om ursäkt för. Då hon saknar livsgnista skulle hon önska få hjälp med smärtan i lederna. I samråd med kvinnan avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07234** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Svårt att få tid och dåligt bemötande En man beskrev att det är svårt att få tid på sin vårdcentral. Vid telefonkontakt har han upplevt ett otrevligt bemötande av en sjuksköterska, han upplevde att hon skrattade åt honom. Information gavs att han skulle avvakta och återkomma. Patienten har flera gånger blivit lovad att vårdcentralen ska återkomma, vilket inte skett. Han menar att det blir många samtal innan en tid bokas. Han menar också att han vid kontakter med vårdcentralen informeras om hur han kan sjukanmäla sig istället för att få medicinsk rådgivning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som djupt beklagade att patienten inte blivit uppringd som utlovat och att han upplevt ett dåligt bemötande. Vårdgivaren menade att den självklart ska kontakta alla som har fått en uppringningstid. Tyvärr hade det varit en mycket hög belastning i telefonen och trots utökad bemanning hade den inte alltid lyckats ta emot alla som önskat samtal. Vårdgivaren menade att den behöver göra en mycket noggrann medicinsk prioritering före bokning då tillgängliga läkartider var ytterst begränsade. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Han menar bland annat att det borde finnas drop in-tider och möjlighet till läkarbesök samma dag som man ringer vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07300** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekas vård i hemmet Patienten lider av flera sjukdomar, bland annat ALS, läkare har bedömt att patienten avlider om några månader. Patienten och hans närstående anser att patienten bör ha rätt att erhålla vård i hemmet. Men hemsjukvården nekar sådan vård, hemsjukvården förespråkar att patienten skrivs in vid vård- och omsorgsboende. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten var alltför sjuk för att bli aktuell för basal hemsjukvård. Därför blev patienten inskriven vid ASIH. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07445** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdgivare vill inte använda pappersjournal för patient med skyddade personuppgifter En kvinna med skyddad identitet framförde att personal på en specialistvårdsmottagning var obenägen att föra pappersjournal. Hon vill inte finnas med i digitala journalsystem. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07485** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Skadad efter provtagning En äldre kvinna var på blodprovstagning på vårdcentralen och hon fick stora utgjutelser i armen efteråt. Senare utvecklade hon rosfeber och fick läggas in på akutsjukhus för antibiotikabehandling via dropp. Efter några veckors vård avled kvinnan. Hennes man menar att husläkaren inte agerat snabbt för att behandla de infektioner kvinnan utvecklade. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades bortgången. Den blodsutgjutelse som uppstod i armen efter provtagningen kunde inte behandlas, men för rosfebern sattes behandling in, men den var inte tillräcklig, det krävdes antibiotika i dropp vilket gjorde en inläggning på sjukhus nödvändig. Ombudet erbjöds samtal med verksamhetschefen vilket han var tacksam för och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07830** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fördröjd utredning, diagnostisering och röjd sekretess Föräldrarna till en liten pojke sökte vård på en närakutmottagning på grund av misstanke om skada på pojkens nyckelben. Sjuksköterskan som gjorde den första bedömningen undersökte pojken och bedömde att han inte hade någon skada. Denna bedömning gjordes i väntrummet framför alla andra patienter och anhöriga. En vecka senare sökte de vård på nytt och nu skrevs en remiss för röntgen. Röntgenundersökningen visade att pojken hade en nyckelbensfraktur. Anhörig undrar varför pojken inte röntgades direkt. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beklagade man att det dröjde innan pojkens besvär bedömdes korrekt. Man hade genomfört en journalgranskning, samtalat med personalen och tagit del av röntgenutlåtandet som gjordes senare. Sjuksköterskan som undersökte pojken baserade sin bedömning endast på allmäntillståndet och axel- och armrörlighet. Man hade inte tagit in pojken till ett undersökningsrum och kontrollerat om det fanns andra tecken på skelettskada. Ej heller hade man beaktat smärtlindring för pojken. Vid det andra besöket utfördes röntgenundersökning efter läkarbedömning. Den påvisade nyckelbensfraktur och då kunde man tillämpa korrekt behandling. Verksamheten ansåg att den initiala bedömningen inte var fullständig. Vårdpersonalen borde ha varit noggrannare med att utföra en utvidgad kroppsundersökning. Sjuksköterskan bör tillkalla läkare vid behov och undersökningen borde ha skett i ett undersökningsrum. Verksamheten beklagade att fördröjningen av diagnos och behandling hade orsakat mer besvär. De tog till sig återkopplingen, rapporterade avvikelsen och skulle arbeta vidare med att säkra inskrivningsrutiner och bedömningar. Ombudet tog del av yttrandet men hade inget övrigt att tillägga. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2112-08249** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Videosamtal som inte ägt rum och felaktigt sjukintyg från vårdcentral i annan region En kvinna fick ett sjukintyg avseende ett videomöte från en vårdcentral i en region som patienten inte tillhörde. Videomötet hade inte ägt rum och sjukintyget var följaktligen felaktigt då det inte gällde anmälaren. Kvinnan hade kontaktat vårdcentralen men de hittade inga uppgifter om ställt intyg och hon ombads riva intyget. Anmälaren har synpunkter på hur hennes journal hanterats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ett misstag gjorts på grund av snarlika personnummer. Verksamhetschef har kontaktat patienten och förklarat vad som skett och man ber om ursäkt för det inträffade. Patienten har inte hörts av inom angiven tid efter inkommet yttrande. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2112-08803** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande kommunikation och hantering av journaler En man med spärrade journaler hämtade ut papperskopior på journalanteckningar från ett akutsjukhus för att visa sin husläkare. Mannen besökte vårdcentralen för att överlämna handlingarna till läkaren. Läkaren var dock inte på plats och handlingarna lämnades till receptionist. Receptionisten lovade att journalkopiorna skulle överlämnas till berörd läkare och inte kopieras eller skannas in i journalen. Detta upprepades tre gånger, enligt patienten, som var mycket angelägen om att handlingarna inte kom i fel händer. Efteråt visade det sig att receptionisten både kopierat anteckningarna och skannat in dem i vårdcentralens journalsystem. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att ett missförstånd hade skett. Journalkopiorna borde inte ha skannats in i journalen. de borde ha överlämnats enligt överenskommelse till berörd läkare. Sekreteraren är vidtalad om händelsen. Verksamhetschefen ber om ursäkt för felaktigheten. De inskannade handlingarna är borttagna ur journalen. Man har även ringt upp patienten och bett om ursäkt. Patienten har framfört till förvaltningen att han är rädd att flera personer har hunnit vara inne i journal och läst hans journaler. Ärendet avslutas i samråd med patienten.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2106-03764** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Försenad diagnos av handskada En man sökte vård på en närakutmottagning då han hade skurit sig i handen med en kniv. Sjuksköterskan som gjorde den första bedömningen hade ett bristande bemötande mot honom där hon ifrågasatte varför han var där och frågade om han inte hade plåster hemma. Handen lades om och han försäkrades om att det inte var något allvarligt. Fortfarande en vecka senare kunde han inte röra fingrarna och han hade värk i handen. Mannen kom då via vårdcentralen till en handkirurg som kunde konstatera att tre senor var skadade i handen. Omgående opererades handen. Åtgärd: I inhämtat yttrande bekräftas att närakuten missat mannens skador på senor. Man beklagar det inträffade och inser att de borde ha tagit emot patienten för att närmare undersöka skadan. Händelsen kommer att tas upp med berörd personal men även med andra som bedömer handskador. De kommer att göra en utredning av det inträffade i syfte att förhindra liknande i framtiden. Angående detta kommer patienten att bli kontaktad av närakuten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2109-05812** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfälligt bemött på vårdcentral och brister i telefontillgänglighet En äldre kvinna gick till sin vårdcentral då ingen ringt tillbaka till henne då hon sökt mottagningen för att boka tid, trots att det utlovats vid ett par tillfällen. En sjuksköterska bemötte då patienten bristfälligt och ska ha uppträtt aggressivt, enligt ett ombud. Kvinnan har mått dåligt efter händelsen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att man såg allvarligt på det inträffade och beklagade händelsen. Den aktuella sjuksköterskan har avslutat sin tjänst. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2109-06115** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande och behandling av barn vid närakutmottagning Ett litet barn hade hög feber och var blå på läppar och händer då barnet vaknade. Kontakt togs med 112 som inte kunde skicka en ambulans då också ett spädbarn fanns i hemmet men bara en vuxen. Ambulansen kunde inte ta med två barn. Ombudet blev hänvisad av 112 och 1177 till närakutmottagning. Då barnet fått febernedsättande innan besöket på närakutmottagningen och barnet inte längre hade blå läppar hänvisades familjen till hemmet. Barnet skrek under natten och nytt besök gjordes på närakutmottagningen där läkaren hade ett otrevligt bemötande. Läkaren kunde inte undersöka barnets öron då läkaren inte hade med sig instrument men gick suckande och hämtade detta. En kraftig öroninflammation konstaterades och behandling gavs. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att vården inte mött förväntningarna samt framför förståelse för ombudets oro för barnets hälsa. Sjuksköterskor som tar emot i receptionen har en god sjukvårdskunskap och flera års yrkeserfarenhet. Deras bedömningen baserar på bland annat kroppstemperatur, syresättning, puls och andningsfrekvens. Utarbetade riktlinjer och vårdprogram hjälper till att bedöma patientens tillstånd. Vid barnets första besök kunde sjuksköterskan i samråd med ledningsläkaren göra bedömningen att det inte var någon större fara för barnet och råd gavs att återvända hem och fortsätta med egenvård. Läkaren baserar sin bedömning på undersökningsfynd och erfarenhet. Det är viktigt, som ombudet framför, att ett möte börjar med att vårdpersonal hälsar. Läkaren behöver därefter veta orsak till besöket och patientens förväntningar. Enligt vårdgivaren har det brustit i bemötande och detta beklagas. De arbetar ständigt för att utveckla verksamheten. Synpunkterna kommer att återkopplas till inblandade och hela personalgruppen och vårdgivaren tackar för inkomna synpunkter. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2109-06163** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fel diagnos Läkaren vid vårdcentralen ställde fel diagnos. Patienten led av smärtor i ryggen. Läkaren lyckades inte konstatera att patienten led av cancersjukdom. Dessutom uttryckte sig läkaren olämpligt, hon kommenterade den förändrade kroppsvikten på ett nedsättande sätt, egentligen var den ökade vikten ett tecken på cancersjukdomen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att den mottagning som genomförde undersökningen med röntgen levererade svaret till remitterande vårdgivare starkt försenat, vilket ledde till försenad behandling. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2110-06448** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Omhändertagande av äldre person En anhörig till en äldre person har synpunkter på att patienten tynar bort. Patienten har hjärtbesvär och varit sjuk i många år. Hon har dock klarat sig själv i hemmet. Patienten har fått en pacemaker och bollats mellan två specialistkliniker. Varje läkare ändrar i medicineringen. Anhörig är orolig att patienten inte har det så bra som hon skulle kunna ha det i livets slutskede. Anhörig undrar om det inte är vårdcentralens ansvar att se att kvinnan är undernärd och se till att hon tar sina mediciner. Anhörig vill ha bättre kontakt med vårdcentralen men läkarkontinuiteten är bristfällig. Åtgärd: I in hämtat yttrande från vårdcentralen beklagar man inledningsvis patientens bortgång samt att anhörig uppfattade att patienten inte fick relevant hjälp den sista tiden i livet. Husläkaren hade under en tid försökt att utreda patientens magbesvär men patienten hade varit mycket bestämd att hon inte ville göra någon utredning. Hon blev dock insatt på symtomlindrande behandling. Hon fick även näringsdrycker. Blodprovstagningen visade inte på något alarmerande. Situationen kändes senare bekymmersam för husläkaren som ville lägga in patienten på sjukhus för näringsdropp och utredning vilket patienten nekade till. Husläkaren talade med anhörig och förespråkade inläggning. Då patienten fortfarande inte ville läggas in efterfrågande anhöriga vård i hemmet i livets slutskede. Husläkaren bokade då in ett hembesök hos patienten en vecka senare. Möjlighet till akutbesök fanns ej. Patienten avled dock innan detta besök. Husläkaren förstår och tar till sig av anhörigs synpunkter i ärendet. Patienten förmedlade dock tydligt att hon inte ville vårdas på sjukhus eller utredas mer. Tillsyn och utökade hemtjänstinsatser från kommunen hade eventuellt bidragit till ökad omsorg. Anhörig har efter att hon tagit del av vårdcentralens yttrande framfört att hon vidhåller att förståelsen och den hjälp som patienten behövde för att få en så bra sista tid som möjligt saknades. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2110-06601** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Avsaknad av skyltar och information rörande lokalisation En tonåring hade en bokad tid till en vårdcentral, barnet skulle träffa läkare på en speciell mottagning inom vårdcentralen. Det var dock omöjligt att hitta till denna del av vårdinrättningen, skyltar och information saknades och tiden missades trots att patienten med förälder var på plats och letade efter verksamheten. Familjen har informerats om att faktura kommer att skickas för uteblivet besök vilket föräldern som kontaktar förvaltningen ifrågasätter. Föräldern är också besviken över bristande bemötande från vårdcentralens sida i samband med kontakter om detta problem. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som djupt beklagade att kontakten med vårdcentralen inte utfallit på förväntat sätt. Vårdgivaren redogjorde för att den hade separerade flöden vad gäller infektionspatienter sedan pandemins början. Infektionspatienter tas emot via en egen ingång och det var ibland svårt att skylta på ett korrekt sätt dit, det gällde en begränsad del av dagen och det var ingen drop in. Vårdgivaren beklagade att patienten inte kom till rätt ställe och om faktura skickats skulle den återbetalas. Vårdgivaren beklagade också om bedömningen av patientens besvär inte blivit korrekt i samband med tidsbokningen. Vad gällde bemötandet hade detta diskuterats med berörd personal och vårdgivaren förväntade sig att det inte skulle upprepas. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2110-06816** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Spärra journal En man besökte en psykolog vid en vårdcentral och önskade därefter att journalen spärrades. Enligt patienten uppgav personal att detta inte gick att göra vilket mannen ifrågasätter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att patientens önskan om att enbart psykologens anteckningar spärras inte är möjligt, det går bara att spärra hela enheten. Vårdgivaren beklagar att patienten avbrutit behandlingen men meddelar att han är välkommen att återkomma om han vill spärra hela journalen eller återuppta behandlingen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2110-06961** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bortglömd på närakut En kvinna med bröstsmärtor uppsökte sin vårdcentral som hänvisade henne vidare till närakut. Kvinnan kom till närakuten klockan 15.00. Först fick hon vänta utomhus i regnet på grund av pandemin i 30 minuter innan hon fick komma inomhus för bedömning av en sjuksköterska. Därefter fick hon vänta ytterligare fem timmar. Under tiden påpekade hon upprepade gånger för samma sjuksköterska att hon hade bröstsmärtor och undrade när hon skulle bli undersökt. Sjuksköterskan bad henne enkom att vänta och visade ingen större empati för kvinnan. Därför frågade kvinnan en annan sjuksköterska som kontrollerade och insåg att patienten aldrig skrivits in på mottagningen. Ytterligare två timmar senare var blodprover tagna och undersökning av hjärtats elektriska aktivitet, så kallat EKG, genomförd. Svaret skulle komma efter ytterligare två timmar. I detta skeende överfördes kvinnan till akutmottagningen på akutsjukhuset bredvid, där ny väntan påbörjades. Klockan 03.00 skrev kvinnan ut sig själv, fortfarande med bröstsmärtor. Hon hade då inte fått träffa någon läkare men behövde hem för att ta hand om barn och själv få sova. Åtgärd: I inhämtat yttrande bekräftades att patienten uppsökt närakuten för smärta i bröst, rygg och axel och att en läkare beslöt att skriva in henne. Tyvärr så registrerades aldrig patienten i datorn och patienten blev sittande i väntrummet. Precis som patienten beskriver frågade hon ett flertal gånger när det var hennes tur och man upplyste henne om att det var lång väntetid. Det finns ingen god förklaring till det inträffade. Missen medförde en väntetid på fem timmar. Den medicinskt ansvarige läkaren har talat med sjuksköterskan om det inträffade som framför sin ursäkt. Det inträffade har även tagits upp med övrig personal med förhoppning om att något likande inte ska inträffa igen. Slutligen beklagade man händelsen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2110-07014** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i tid och bemötande vid läkarbesök på vårdcentralen En kvinna hade en läkartid bokad på vårdcentralen. Läkaren var försenad och hon fick en mycket kort tid med läkaren. Läkaren var även otrevlig i sitt bemötande enligt kvinnan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som redogör för patientens besök. Patienten har efter ett ingrepp en tid för omläggning av operationssår hos en sjuksköterska. Därefter är en tid bokad hos en läkare som blir försenad på grund av två akuta barnpatienter. Patienten önskar utredning av magen men kan inte undersökas på grund av ingreppet. Läkaren var försenad och patienten fick en kortare besökstid men en bedömning och en planering gjordes för patienten gällande de besvär patienten hade. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av läkarens bemötande och att inte information gavs om att läkaren var försenad. Förståelse finns för att patienten upplevde att läkaren inte hade tid eller gjorde en ordentlig undersökning. Händelsen kommer att tas upp på arbetsplatsmöte för att belysa patientens upplevelse på mottagningen och vikten av att patienten blir informerad om att läkaren är försenad. Patienten är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. I samråd med patienten kan ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2111-07403** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Förvägras ta del av loggutdrag Patienten önskade ta del av loggutdrag i journal. Åtgärd: Förvaltningen upprättade efter samtycke från patientens sida kontakt med berörd verksamhetschef. Denne verksamhetschef uppgav att hon i sin kontakt med patienten meddelat att ingen personal från annan verksamhet orsakat loggutdrag vid verksamheten och att patienten därmed inte önskade något skriftligt svar om detta. Patienten bekräftade detta i kontakten med förvaltningen. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2111-07807** Vård och behandling Behandling	Åtgärdade inte infekterat brännsår En kvinna sökte vård på en vårdcentral efter att ha fått brännskador på en fot. Hon fick hjälp med omläggning några gånger men vid följande besök antecknade sköterskorna "lukt" och "rutten lukt" utan att det gjordes något åt det. Efter en tid framkom det att såret blivit infekterat och det blev mycket bråttom att åtgärda skadan och infektionen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att medicinskt ansvarig läkare har granskat journalen och pratat med inblandad personal och har inte kunnat se att händelsen har hanterats felaktigt bortsett från att den andra kur med antibiotika som patienten fick kanske inte var nödvändig då såren redan börjat läka. Vid de två första tillfällena sågs en begynnande infektion och vid det tredje tillfället hade det uppstått en infektion, varpå behandling sattes in och såren började läka. Händelsen har diskuterats i arbetsgruppen och det har påtalats att man bör rådfråga läkare vid osäkerhet på hur sår skall behandlas eller om det finns tecken på en begynnande infektion. Ombudet ifrågasatte att vårdgivaren ansåg att händelsen hanterats medicinskt korrekt då behandling borde ha satts in redan vid första tillfället när foten började bli infekterad. I ett kompletterande yttrande erbjöd vårdgivaren ett besök hos medicinskt ansvarig läkare för att tillsammans kunna gå igenom journal och de medicinska beslut som tagits. Då ombudet efter att kompletterande yttrande översänts inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2201-00519** Kommunikation Information	Inte fått provsvar En man har genomgått ett flertal undersökningar som husläkaren remitterat honom till. Mannen har hjärtbesvär och är angelägen om att få provsvaren. Trots att han kontaktat vårdcentralen och husläkaren vid flera tillfällen har han inte fått återkoppling. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att mannens provsvar inte återkopplats, patientansvarige husläkare kontaktade mannen per telefon och lämnade uppgifter och bokade förnyade besök. Mannen är mycket nöjd med det och ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2012-07379** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation på ryggen En man skulle ta bort en hudförändring på ryggen, men husläkaren fick inte bort hela vid samma tillfälle, mannen är besviken över att få två ärr på ryggen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2101-00483** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar råd om vård En man undrar vart han ska vända sig med psykiatriska problem för egen del. Framkommer att etablerad kontakt finns med husläkare avseende detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till vården för att få reda på vart ärendet ligger, alt. 1177.

Telefon **Primärvård** **V2109-06051** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Felaktiga smittskyddsåtgärder En kvinna med kronisk lungsjukdom kallades till en vårdcentral. På grund av pandemin fick alla patienter med luftvägsinfektioner komma till mottagningen via en sluss. Slussen bestod i ett trångt utrymme om ca 1x1 meter mellan en ytterdörr och en annan dörr in till vårdcentralen. Kvinnan var ombedd att gå in i slussen och vänta på en sjuksköterska. Hon hade fått veta att detta sätt var smittsäkert och att rummet ventilerades och desinfekterades mellan varje besök. Patienten före kvinnan hade kraftig hosta och berättade att hon hade hostat sönder ett revben. Inne i slussen hostade medpatienten ljudligt. När det var kvinnans tur och hon blev ombedd att gå in hade ingen rengöring gjorts. Kvinnan som inte bar på någon infektion, men själv var mycket infektionskänslig, ifrågasatte systemet och undrade varför hon inte fick gå in den vanliga ingången. Kvinnan ombokades då till en tid kommande vecka. Hon fick då gå direkt in via den vanliga ingången och förbi väntrummet. Den läkare hon träffade ifrågasatte dock henne starkt och var tydlig med att han inte ville lyssna på hennes synpunkter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** **V2112-08221** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekades besökstid till husläkare En man försökte få besökstid hos husläkaren då han önskade ett utlåtande om sina knäbesvär till sitt försäkringsbolag. Det fanns inga tider inom närtid, mannen fick besked om att han fick vänta 2-3 månader. Senare besökte han en akutmottagning där det konstaterades att han hade njursten och han blev då remitterad till husläkare med information om att mannen borde genomgå en röntgenundersökning. Mannen kom till husläkaren som kort informerade om att hon skrivit remiss till röntgenundersökning och blodprovstagning, mötet tog högst några minuter. Husläkaren ville absolut inte undersöka mannens ben vilket han är besviken över. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00014** Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentral fullföljer inte läkemedelsordination innan byte av vårdcentral En äldre kvinna har bytt vårdcentral då hon ska få hemsjukvård. Vid uthämtande av Apodos fanns inte tidigare ordinerade smärtstillande läkemedel med. Hon anser att den tidigare vårdcentralen ska fortsatt ordinera läkemedel till den nya vårdcentralen och hemsjukvården tar över. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00023** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Gav inte information Patienten besökte vårdcentralen, genomgick undersökning av blodtrycket. När hon efterfrågade resultatet av denna undersökning ville inte personalen ge information. Istället höjde personalen rösten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00044** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Dödsfall hade kanske kunnat att förhindrats En man sökte vård vid vårdcentralen då han var mycket trött och led av andfåddhet. Läkaren skickade remiss till undersökning av hjärtat men patienten hann dö innan han fick genomföra undersökningen. En närstående ställer sig frågande till varför vårdcentralen inte agerade mer skyndsamt med en akutremiss och gjorde fler undersökningar. Mannen och anhöriga fick inte heller veta att läkaren misstänkt hjärtsjukdom. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** **V2201-00079** Vård och behandling Behandling	Nekas hemsjukvård trots tidigare överenskommelse En man hade tidigare en överenskommelse med vårdcentralen om hembesök. Patienten nekas nu detta och hänvisas istället att besöka vårdgivaren vilket hans hälsotillstånd inte medger. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00087** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Misstag vid remittering, inbokade läkarbesök och tillgänglighet Läkare vid vårdcentral har upprättat ofullständiga remisser och begått misstag även vid inbokade läkarbesök. Dessutom är det svårt att upprätta telefonkontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00139** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Svårigheter att få tredje dosen vaccin för boende på gruppboende En anhörig till en vuxen kvinna som bor på ett gruppboende har synpunkter på att det är svårt för henne att få tredje dosen vaccin. Hon fick andra dosen i maj och enligt den anhöriga ska vaccinationen samordnads via vårdcentral ansluten till gruppboendet. Den anhöriga har blivit informerad om att vårdcentralen inte har något vaccin och inte vet när de ska få tillgång till det. Eftersom detta ska samordnas för gruppboendet får patienten inte heller själv gå till valfri vaccinationsmottagning enligt anhörig. Åtgärd: Synpunkterna registreras för vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2201-00157** Administrativ hantering Intyg	Ovilja att skriva intyg En patient som behandlats för cancer rekommenderades motion för att må så bra som möjligt. Han trivdes bra med simning men simhallen begärde ett intyg för att han skulle få motionssimma där, med anledning av pandemin. Patientens vårdcentral var inte villig att skriva detta intyg utan hänvisade till akutsjukhusets läkare där han behandlats för cancern. Patienten menar att det var en tråkig inställning från vårdcentralens sida och undrar om han har rätt att begära intyget. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att skyldighet finns enligt patientdatalagen att utfärda intyg om den vård som har getts till patienten. I övrigt finns ingen allmän skyldighet att utfärda intyg, såvida det inte finns klart utsagt i lag.
Telefon **Primärvård** **V2201-00176** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av sjuksköterska vid telefonkontakt En äldre kvinna upplevde ett otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid telefonkontakt med sin vårdcentral. Sjuksköterskan var ifrågasättande av kvinnan och bad henne ta tag i sitt liv. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00191** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Brister i administrativ hantering En kvinna lovades av en vårdcentral remisser till specialistvård. Efter mer en ett år hade patienten varken erbjudits tid eller fått återkoppling från vårdcentralen avseende förväntad vård. Kvinnan noterade också att vårdgivare som inte var involverade i hennes vård och behandling hade varit inne i hennes journal. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen på vårdcentralen som utlovade ett möte för att reda ut vad som skett. Vid tidpunkten för mötet sände verksamhetschefen en assistent i sitt ställe som inte kunde bistå med att besvara kvinnans frågeställningar. Patienten hade även haft problem med att fysisk post kom till fel adress och bad vårdcentralen att inte sända post vilket ändå gjordes.

Telefon **Primärvård** **V2201-00192** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och felaktig journalanteckning En kvinna med hörselnedsättning var på vårdcentralen. Läkaren skrek åt henne och var otrevlig när hon inte kunde höra vad han hade sagt. Läkaren har också dokumenterat flera felaktiga anteckningar i journalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00228** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om vården En man som drabbades av en blodpropp i benet när han nyligen var utomlands, har frågor kring vården inom regionen. Han undrar vilka utredningar och förebyggande åtgärder som han kan förvänta sig. Mannen är mycket orolig att det ska inträffa igen då han har stor ärftlighet för hjärt- och kärlsjukdom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till hans husläkare.
Telefon **Primärvård** **V2201-00239** Vård och behandling Behandling	Problem kring fotsjukvård En kvinna som är i stort behov av fotsjukvård och som har behandlats på specialistmottagning vid akutsjukhus på grund av detta kände sig villrådig över hur hon nu ska kunna få fotsjukvård framöver. Från och med januari 2022 ska vårdcentralen erbjuda detta men patientens vårdcentral har informerat henne om att det först kan erbjudas om några månader. Hon får i dagsläget fotsjukvård genom en annan vårdcentral men vill ogärna lista sig där då hon har övriga kontakter på den vårdcentral där hon nu är listad. Patienten menar att hon kommit i kläm och hon är mycket orolig över situationen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00276** Vård och behandling Behandling	Litet barn får inte hjälp med ögonbesvär Ett litet barn hade haft en ögoninflammation. Ögonlocken var därefter svåra att hålla uppe. På morgonen klarar barnet idag att öppna ögonen helt, men under dagen går det sämre och sämre. På eftermiddagen klarar han inte att hålla ögonlocken öppna längre. Läkaren på vårdcentralen menar att det kommer att läka ut av sig själv och har nekat remiss till ögonspecialist. Besvären har pågått i fyra månader nu och blir inte bättre. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om telefonrådgivning via 1177, att de kan kontakta verksamhetschefen för vårdcentralen men även söka vård på barnavårdscentralen, BVC. Ombudet vill veta vilka vårdgivare som har avtal inom regionen med specialitet ögon. Hänvisar till 1177.se.
Telefon **Primärvård** **V2201-00278** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om fotsjukvård En kvinna som har en mamma som är över 90 år undrar vad som gäller kring fotsjukvård, då hon inte kan böja sig och klippa sina egna tånaglar efter en höftoperation. Dottern undrar om de själva måste bekosta fotsjukvården och ordna med transport med mera. Åtgärd: Ombudet har informerats utifrån vårdguidens information om följande: Uppdraget för fotsjukvård är att förebygga och behandla fotskador hos patienter med sjukdomar som: Diabetes typ 1 och typ 2 där det finns risk för fotkomplikationer, cirkulationsrubbningar där det kan bli sårbildningar, grava fotproblem som skett på grund av reumatiska, ortopediska och neurologiska sjukdomar samt andra fotsjukvårdsfall av tydlig medicinsk natur. För fotsjukvårdsbehandling krävs remiss från läkare, distriktssköterska eller diabetessjuksköterska.
Telefon **Primärvård** **V2201-00282** Administrativ hantering Intyg	Ingen färdtjänst En svårt sjuk kvinna har fått avslag på ansökan om färdtjänst och hennes väninna misstänker att läkarintyget varit ofullständigt, hon vill att husläkaren skriver ett kompletterande intyg. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2201-00284** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Svårt att nå och få hjälp från vårdcentralen för äldre En äldre kvinna med diagnos alzheimer har tagit sina läkemedel och har därmed slut på dessa. Ombudet har försökt att nå hennes vårdcentral för att kvinnan ska få en apodos för att kunna ta sina läkemedel på rätt sätt. Vårdcentralen svarar inte och ringer inte åter. Det har tagit tid att få en apodos och när denna ska hämtas ut är det oklar information var den kan hämtas ut. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00287** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på vård En ung kvinnan har av en annan klinik fått information om att en specialistmottagning sänt en akut remiss till vårdcentralen för utredning av vad som skulle kunna vara cancer. Kvinnan är mycket orolig. Hon har fått en besökstid på vårdcentralen om en vecka utan att få veta deras medicinska bedömning kring varför de inte kan kalla henne akut. När hon har varit i kontakt med vårdcentralen har hon fått besked om att deras läkare arbetar hemma och inte är på plats. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00338** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i remittering En man framförde synpunkter på husläkaren som hans vän är listad hos. Läkaren glömde sända remiss och det blev en lång väntetid för mannen på en nödvändig specialistundersökning. Han ifrågasätter läkarens kompetens och engagemang för sina patienter. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00349** Administrativ hantering Intyg	Problem med sjukintyg En kvinna var sjuk runt jul och nyår och har nu fått information om att hon varit hemma för många dagar utan sjukintyg. Husläkaren kan inte hjälpa henne, hon undrar hur hon ska göra. Åtgärd: Undertecknad informerar henne om att det kan vara svårt att få sjukintyg retroaktivt.
Telefon **Primärvård** **V2201-00380** Vård och behandling Behandling	Svårt att få rätt hjälpmedel En kvinna hade klagomål på vårdens insatser avseende exempelvis inkontinensskydd som antingen uteblev eller var av fel sort. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00382** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande ledde till utebliven undersökning En kvinna som under en månads tid haft oförklarliga hjärtklappningar besökte vårdcentralen på en akut tid. Man bestämde då att boka in kvinnan till en läkare på ordinarie tid för undersökning. Kvinnan kom på detta besök tillsammans med sin make. Då kvinnan inte talar svenska skulle maken tolka. Läkaren bad maken upprepade gånger att vara tyst, då hon ville tala med och få svar från patienten. Maken försökte förklara situationen igen men blev avbruten. Läkaren var mycket otrevlig enligt mannen och hotade med att kasta ut honom om han inte var tyst. Patienten som inte talade svenska kunde inte göra sig förstådd och fick gå hem från vårdcentralen utan undersökning eller planering. Kvinnan som har stor ärftlighet för hjärt- och kärlsjukdom, där bland annat en syster gått bort i hjärtinfarkt, är mycket orolig för sitt hälsotillstånd. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar ombudet till kontakt med verksamhetschef och eller inkomma med skriftlig anmälan till patientnämnden.

Telefon **Primärvård** **V2201-00383** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fel diagnos Patienten led under flera år av buksmärtor. Vårdgivaren ställde fel diagnos och patienten kom därför att lida onödigt länge under fem år. När rätt diagnos ställdes och korrekt behandling ordinerades upphörde smärtorna. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00405** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Blev inte erbjuden tid på vårdcentral för sjukt spädbarn En anhörig kontaktade en vårdcentral efter att ha hänvisats dit av 1177 sjukvårdsrådgivningen då hans spädbarn hade hög feber som inte gick över. Den anhöriga upplevde att han blev avsnäst utan att bli erbjuden någon tid då det var fullt och utan att få information om var de kunde vända sig. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00406** Kommunikation Samtycke	Sexuellt ofredande En kvinna upplever sig utsatt för sexuellt ofredande. Kvinnan var gravid och gick till en barnmorska. Barnmorskan hade svårt att skilja på det privata och sin professionella roll. Möte har skett mellan patient, jurist, HR och representant från kliniken kring det inträffade. I journalen står det att kvinnan upplevt ett oprofessionellt bemötande som angränsar till övergrepp. Men det står även att barnmorskan är av annan åsikt. Till Kvinnan har barnmorskan dock erkänt vad hon har gjort. Barnmorskan har även sagt till kvinnan att hon har svårt att vara professionell när hon känner patienterna så väl. Hon ska även ha sagt att hon har kontakt med vissa kvinnor flera år efter att de är utskrivna från kliniken. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2201-00423** Kommunikation Information	Nekas remittering till medicinsk fotvård En kvinna med neurologisk sjukdom har tidigare haft fotsjukvård hos en privat aktör. I och med att vårdcentralen tagit över ansvar för fotsjukvården bad hon om remittering till vårdcentralens fotsjukvård. Sjuksköterskan svarade att fotsjukvården enbart var för patienter med diabetes. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till vårdcentralens verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V2201-00524** Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning att avvakta behandling trots stora besvär En kvinna fick bukbråck efter en graviditet som hon sökte hjälp med via en vårdcentral. Husläkaren sände en remiss till en kirurg som genererade ett svar från husläkaren till patienten om avvaktan med behandling. Det ansåg patienten vara felaktigt eftersom bråcket hade vuxit och ledde till svåra besvär både av fysisk och psykiskt för henne. Hon nekades också av vårdcentralen att boka tid hos en annan läkare.

Telefon **Primärvård** **V2201-00531** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Hemsjukvårdens insatser uteblev En kvinna beviljades hemsjukvård men fick inte den vård som kunde förväntas. Ombudet ger exempel i form av utebliven medicinadministrering under flera dagar, utebliven leverans av att injektionsnålar för insulin och blöjor och uteblivna överrapporteringar mellan slutenvård, primärvård och hemsjukvård. Vid kontakt med vårdcentralen anger man bland annat att det beror på vårdpersonalens sjukdomsfrånvaro. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2201-00533** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Smärtsam undersökning och felaktiga journaluppgifter En kvinna med kronisk tarminflammation har genomgått en gynekologisk undersökning. Dels var undersökningen smärtsam, dels skrev läkaren felaktiga uppgifter i journalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00567** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande dialog med husläkaren En kvinna menar att husläkaren bemött henne otrevligt och ifrågasättande. Hon har behov av recept och önskar fördjupade utredningar, men läkaren menade att de inte var nödvändiga. Kvinnan blev ledsen då hon tidigare fått önskade läkemedel av den tidigare husläkaren. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad informerar om att läkarens beslut grundar sig på hans medicinska bedömning.
Telefon **Primärvård** **V2201-00590** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om remiss till specialistvård En kvinna undrar gällande remiss till en öron- näsa- och halsmottagning och om läkaren är skyldig att utföra en sådan remiss om patienten ber om det på grund av sina besvär. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har även fått information om att det krävs remiss till besök på specialiserad öron- näsa- och halsmottagning och att det är en medicinsk bedömning av läkaren vid vårdcentralen om en patient ska remitteras eller inte, samt att denne ska informera och förklara för patienten om sin bedömning.
Telefon **Primärvård** **V2201-00591** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande uppföljning av vårdcentralen En man som går på en vårdcentral upplever att det inte finns någon behandlingsplan eller uppföljning. Mannen har flertalet kroniska sjukdomar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2201-00596** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i hygien och bristfälligt omhändertagande i samband med covidvaccination En kvinna skulle få sin tredje dos mot covid-19 vid en mottagning. Hon har synpunkter på att personalen inte hade handskar eller spritade händerna. En annan personal hade inte heller munskydd. Patienten önskade få ett särskilt vaccin som hon tidigare fått men fick höra att de inte hade den specifika sorten. Hon hörde sedan att en annan patient fick det aktuella vaccinet och upplever sig diskriminerad utifrån etnisk tillhörighet, då den andra patienten var svenskfödd och i samma ålder. Kvinnan upplevde även att personalen var otrevlig, då denne ska ha skrikit på henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2201-00609** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Ingen hjälp av vården vid komplikationer efter en operation En kvinna remitterades av en vårdcentral för operation av nacken i en annan region relaterat till främst domningar och nedsatt funktion i en hand. Några år efter utförd operation var symptomen inte avhjälpta utan hade snarare förvärrats tillsammans med tilltagande smärtproblematik. Den kirurgiska vårdenheten lade ned sin verksamhet några månader efter den utförda operationen varför uppföljning inte var möjlig. Patienten hade haft flera återbesök hos remitterande husläkare som inte ledde till några åtgärder och hon kände sig inte lyssnad till. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2201-00612** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Svårt att nå vårdgivaren samt brister i vård En äldre man som med sin fru har hemsjukvård upplevde svårigheter att få kontakt med personalen i hemsjukvården. När de ringde så blev de uppringda en senare tid och kunde då ibland ha svårt att svara. Han upplevde att hemsjukvården inte handhar vissa frågeställningar gällande hans vård. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten är nöjd med att synpunkterna tas vidare till ansvariga i regionen. Hänvisar till pågående vårdkontakt.
Telefon **Primärvård** **V2201-00650** Vård och behandling Behandling	Vårdcentral vill inte längre utföra behandling En kvinna har en immunbristsjukdom och behöver injektion varje vecka. Hon är listad vid en vårdcentral men har under 20 års tid fått sina injektioner en gång i veckan på en vårdcentral nära hemmet. Den vårdcentral där hon är listad har skickat ett behandlingsuppdrag till den andra vårdcentralen om att administrera injektionerna. Nu har verksamhetschefen på den vårdcentral dit hon går varje vecka börjat ifrågasätta behandlingsuppdraget och lägga sig i hennes behandling. Han har sagt att det är en gammalmodig behandling och att det kan orsaka allvarliga biverkningar. Kvinnan misstänker att orsaken till ifrågasättandet är på grund av att hon inte är listad där. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontakt togs med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) för klargörande. Medicinsk rådgivare vid HSF informerade om att vårdcentralen som utfört behandlingen under lång tid och där patienten inte är listad, kan neka att utföra behandlingen med hänvisning till att hon inte är listad där, att verksamheten inte har resurser, att det är för stort åtagande i förhållande till det medicinska ansvaret eller liknande förklaring.
Telefon **Primärvård** **V2201-00674** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i telefontillgänglighet för äldre inom primärvård En man har synpunkter på att det är svårt för hans äldre mamma att komma i kontakt med vårdcentralen per telefon. Tidigare fanns det en äldremottagning dit patienter kunde ringa direkt men nu behöver man kontakta vårdcentralen som sedan ringer upp vid angiven tid. Detta blir problematiskt för mamman då hon bland annat hör lite sämre, enligt sonen. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00682** Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Inte fått information om diagnos En kvinna med astma som behandlades med läkemedel sedan flera år hade återkommande kontakt med sjuksköterska på sin vårdcentral. Vid ett besök gavs information om att hon hade en lungsjukdom sedan flera år. Varken läkaren eller sjuksköterskan hade informerat kvinnan om denna diagnos. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2201-00687** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Neddragna behandlingsinsatser trots kvarstående och oförändrat behov En kvinna fick psykosomatisk behandling genom en sjukgymnast en gång per vecka med god effekt. Hon informerades för en tid sedan om att hon endast skulle få behandlingen två gånger per månad med motiveringen att det fanns andra patienter som behövde samma hjälp. Kvinnan kände att hon inte fick läkarkontakt via vårdcentralen då mottagningssjuksköterskorna endast hänvisade till akutpsykiatrin vilket patienten inte var intresserad av. Patienten kände dock stor förtvivlan och minskad livslust. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2201-00688** Kommunikation Delaktig	Plötsligt besked om palliativ vård En anhörig, till en äldre kvinna som bor på ett vård- och omsorgsboende, fick av en sjuksköterska besked, fredag eftermiddag, att läkare beslutat i palliativ vård för kvinnan. Anhörig fick ingen information om vad läkaren hade grundat detta beslut på. Anhörig ifrågasätter även att läkaren tagit detta beslut utan att han träffat kvinnan fysiskt eller talat med anhörig. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till samtal med berörd läkare.
Telefon **Primärvård** **V2202-00709** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Remisser skyndas inte på En kvinna har synpunkter på en vårdcentral då hon upplever att de inte skyndar på hennes vård och skickar de remisser som behövs. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00711** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Verksamhetschef arbetade med covid-19 En kvinna var på vårdcentralen för ett läkarbesök. Från ett rum intill väntrummet hörde hon då verksamhetschefen berätta att hon själv hade covid-19, men inte kunde stanna hemma då det var mycket att göra. Kvinnan ifrågasätter hanteringen. Själv har hon ett flertal underliggande sjukdomar och är rädd att få sjukdomen, hon hade både munskydd och visir på sig. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad lämnar informationen vidare till patientvägledare.
Telefon **Primärvård** **V2202-00716** Administrativ hantering Intyg	Sjukintyg nekas patient felaktigt En kvinna behövde få ett läkarintyg för den åttonde sjukdagen från sin arbetsgivare. Patienten vände sig till sin vårdcentral som nekade henne detta intyg. I kontakt med Försäkringskassan intygade de att de krävde ett sådant intyg för ersättning och att vården var skyldiga att utfärda detta intyg. Ett nytt regelverk hade kommit till stånd som dock inte friade vårdcentralen från sin skyldighet i detta fall. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00717** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i hantering vid vaccinationsmottagning på vårdcentral En man bokade sin tredje covidvaccination via appen Alltid öppet. När han kom till vårdcentralen hade de precis iordningställt en vaccinationsdel. Det fanns inga stolar att sitta på innan man lämnade mottagningen efter given vaccination. Sjuksköterskan hade en lista med personnummer på dem som skulle komma vilket visades upp för patienterna för att de skulle peka ut sitt personnummer. Inga munskydd användes av patienterna men sjuksköterskan hade visir och handskar. Ingen legitimation efterfrågades av patienterna. Åtgärd: Patienten är nöjd med att synpunkterna tas vidare till ansvariga i regionen.

Telefon **Primärvård** **V2202-00747** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick inte adekvat bedömning av vårdcentral En patient kontaktade en vårdcentral för att boka en tid. Hen blev informerad att de inte kunde ta emot men att en läkare kunde ringa upp. Patienten upplevde under samtalet att hon inte fick adekvat hjälp och vårdcentralen försämrats efter att den börjat drivas i ny regi. Hen vill inte betala fakturan för telefonsamtalet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00748** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Test kom aldrig, synpunkter på bristande tillgänglighet En man som insjuknat i covidsymptom beställde ett test genom den app som används för detta. Dagarna gick och det kom aldrig något meddelande om leverans. När patienten tog kontakt med support hänvisades han till att fylla i klagomålsformulär, men menar att det enda han ville var att få ett test så snart som möjligt då hans arbetsgivare efterfrågade svar. Mannen menar att han behövde ta flera digitala kontakter, men att det var omöjligt att få prata med någon på telefon och att han tre gånger fick en kod som inte fungerade för beställning av test. Han ifrågasätter hanteringen och att personer som är sjuka ska lägga tid och energi på detta. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00749** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om 1177 och återkoppling En kvinna undrar hur lång tid en vårdcentral har på sig att återkomma till en patient om denna kontaktat dem via 1177. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att patienten vanligtvis får information inom vilken tidsram en patient kommer få återkoppling om denna skickat en kontaktförfrågan/bokning av tid via 1177. Patienten har även informerats om att det i förfrågningsunderlaget för husläkarverksamhet står inskrivet vilka elektroniska tjänster vårdgivaren ska ha, men inget om ledtider.
Telefon **Primärvård** **V2202-00764** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Medicinsk fotvård En man fick en kallelse till medicinsk fotvård. Han hade en tid på morgonen. Först 30 minuter före utsatt tid fick han ett sms om att fortvårdaren var sjuk och besöket därmed var inställt. Tyvärr hade han inte sett meddelandet och begett sig till mottagningen. Mannen anser att det är för kort varsel. Vårdcentralen mannen är listad på har inte avtal med den fotsjukvårdare som han under lång tid tidigare har gått till. Det var första gången han skulle gå till den nya fotvårdaren som vårdcentralen remitterat till. Han fick inget första bra intryck och har hört av andra att deras hygien inte är godtagbar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00781** Vård och behandling Behandling	Tvingas byta fotsjukvårdare En man har fått remiss till fotsjukvård från sin husläkare. Mannen har tidigare under flera år gått på fotvård och är nöjd med det, men den aktuella fotsjukvårdaren är inte knuten till vårdcentralen. Mannen vill gärna gå kvar och undrar hur han kan göra. Åtgärd: Undertecknad informerar om att mannen kan lista om sig till den vårdcentral som hans befintliga fotsjukvårdare är listad hos. Mannen kommer att diskutera den uppkomna situationen med sin fotsjukvårdare vid besök inom kort.
Telefon **Primärvård** **V2202-00859** Administrativ hantering Intyg	Ifrågasätter att besök inte behövs för förnyelse av intyg En kvinna vill träffa en läkare för att få ett nytt sjukintyg skrivet, men läkaren ska ha meddelat att intyget kan förnyas över telefon. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-00861** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande delaktighet och behandling vid vårdcentral En kvinna fick vaccin mot covid-19 och fick därefter besvär med hjärtat. Hon hade besökt flertalet vårdgivare men inte fått någon diagnos eller vård. Vid vårdcentralen hade de inte agerat som de skulle enligt kvinnan. Hon behövde en remiss till en specialistläkare inom kardiologi. Hon hade behövt ringa efter ambulans flera gånger då hon hade en brännande smärta över bröstet och andningspåverkan. Hon upplevde att hon inte blev tagen på allvar utan skickades runt till olika instanser som inte kunde hjälpa henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2202-00863** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick ingen journalspärr En kvinna kontaktade sin vårdcentral med önskan om att spärra sin journal förd på mottagningen. Hon fick svaret att de inte kunde tillmötesgå hennes önskemål vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Informerar om att journal förd på mottagningen naturligtvis kan spärras, undertecknad ber patienten återkomma till mottagningen. Informerar om att journalen i det fall den är spärrad inte visas på 1177.
Telefon **Primärvård** **V2202-00864** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Uppföljande vård uteblev En kvinna stod på behandling för en psykiatrisk diagnos och drabbades av allvarliga men kända biverkningar i form av njursvikt. Patienten hade inte fått information om detta av vården utan det upptäcktes när ombudet läste närståendes journal. Patienten får ingen uppföljning eftersom vårdcentralen hänvisar till psykiatrin som ordinerat läkemedlet, medan psykiatrin hänvisar till husläkare som ansvarig för all somatisk vård. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00874** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Erbjuds inte vara delaktig i sin vård En kvinna kände sig inte delaktig i sin planerade vård. Hon upplevde att husläkaren ordinerade läkemedel och undersökningar utan att lyssna på patienten eller bevara de frågeställningar hon hade. Hon hade flera gånger försökt få en telefontid till läkaren via mottagningssjuksköterska men upplevde sig blivit nekad detta. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00876** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande i hemsjukvården En äldre kvinna har hemsjukvård och en sköterska kommer hem till henne för att lägga om sår. Kvinnan upplever att sköterskan har bristande kunskaper i svenska språket, att hon har ett bristande bemötande och att hon är hårdhänt. Anhörig har bett om att kvinnan ska få en annan sjuksköterska men detta har de inte fått gehör för. Samma sköterska har tagit covid-test på ett hårdhänt sätt. Provet tog först 1½ vecka efter att anhörig påtalade att kvinnan hade symtom och efter påtryckning från anhörig. Anhörig menar även att det är svårt att nå hemsjukvården. De får ringa vårdcentralen och lämna meddelande, som sedan ringer upp. De kan då förmedla att det är hemsjukvården de vill han kontakt med. Vårdcentralen skickar då ett textmeddelande till hemsjukvården, som i sin tur kan kontakta anhörig eller patienten. De hade önskat ett direktnummer till hemsjukvården. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen förmedlade kontakt mellan verksamhetschefen och anhörig genom att tala med verksamhetschefen som lovade att ringa anhörig.

Telefon **Primärvård** **V2202-00877** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i bedömning och behandling vid vårdcentral En kvinna som genomgått covid-19 infektioner och långtidscovid fick kraftiga långvariga magproblem. Hon sökte sin vårdcentral där prover togs och behandling gavs. Vid utebliven förbättring sökte hon åter till sin vårdcentral och ytterligare prover togs där inget avvikande konstaterades. Hon fick aldrig information om att hon skulle göra uppehåll med de läkemedel hon tar för sin diabetes. Detta fick hon veta först av sin diabetesläkare. Hon anser att hon fått bristfällig information av läkaren på sin vårdcentral. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2202-00881** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Brister i utrustning och behandling vid fotvård En kvinna har synpunkter på den medicinska fotvård hon fått. Hon anser att utrustningen och stolen var bristfällig samt att behandlingen utfördes på ett dåligt sätt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00883** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfälligt omhändertagande vid vårdcentral En patient som lider av postcovid och som har varit sjuk länge får inte rätt hjälp vid en vårdcentral. Hon har en kontakt med en specialistmottagning för postcovid men de har inte möjlighet att ombesörja recept, sjukskrivning och dylikt. Behandlande läkare vid vårdcentralen följer inte riktlinjer för diagnosen eller specialistmottagningens rekommendationer varför patienten har svårt att få adekvata undersökningar, sjukintyg och ett korrekt omhändertagande. Läkaren ska även ha journalfört felaktiga uppgifter i journalen samt inte följt upp de läkemedel som denne ordinerat. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00884** Kommunikation Information	Fel information om avgift för papperslös patient En papperslös kvinna som sökte vård vid en vårdcentral informerades om att nästa gång skulle hon inte få vården subventionerad. Kvinnan kände sig inte välkommen tillbaka och upplevde en stor oro för att bli sjuk igen då hon inte visste vart hon skulle vända sig för att få vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00885** Vård och behandling Läkemedel	Nekades vaccination mot covid-19 En papperslös man nekades vaccination mot covid-19 vid en vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00886** Vård och behandling Läkemedel	Felskrivet recept till patient som är papperslös En kvinna, som är papperslös, fick ett felskrivet recept av en läkare på den vårdcentral hon besökte. Kvinnan hade därför inte råd att hämta ut sina läkemedel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00888** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Nekades vård på vårdcentral En papperslös kvinna med bröstsmärta, utslag och näsblod ringde till flera olika vårdcentraler men nekades tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2202-00889** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient nekades vård på vårdcentral En kvinna, som är papperslös, sökte vård vid en vårdcentral men nekades vård då vårdpersonalen menade att hennes reservnummer endast var giltigt vid föregående vårdtillfälle. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00895** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient utan reservnummer nekades vård En papperslös kvinna nekades vård vid en vårdcentral då hon inte hade något reservnummer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00896** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient utan reservnummer nekades vård En man, som är papperslös, nekades vård vid en vårdcentral då han inte hade något reservnummer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00899** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient hänvisades till Röda Korset av närakuten En papperslös kvinna, som skadat rygg och ben efter ett fall från hög höjd i arbetet, sökte vård på närakuten. Kvinnan nekades vård av närakuten som hänvisade henne till Röda Korset. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00902** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Patient utan personnummer nekades vård En man som är papperslös blev inte kallad till återbesök till sin vårdcentral trots att han blivit försämrad i sitt mående. Han hade, felaktigt, blivit informerad om att måste ha ett personnummer för att få vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00906** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Läkemedel	Felaktig receptförskrivning och patientavgift En papperslös kvinna som besökt en vårdcentral fick ett felaktigt utfärdat recept och fick därmed betala fullt pris för de läkemedel hon hämtade ut. Kvinnan fick även betala fel patientavgift för sitt vårdbesök. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00908** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekades remiss till fysioterapeut En kvinna beskrev att en vårdcentral inte ville skicka en remiss till fysioterapeut på grund av att hon är papperslös. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00909** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös patient nekades subventionerad vård En papperslös man sökte vård på en vårdcentral. Han informerades om att han behövde betala fullt pris för behandlingen. Eftersom mannen inte hade råd lämnade han vårdcentralen utan att få någon hjälp för sina besvär. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2202-00910** Ekonomi Patientavgifter	Papperslös patient nekades subventionerad vård En papperslös man som sökte vård vid en vårdcentral informerades om att han behövde betala fullt pris för att kunna erbjudas vård vid mottagningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00911** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekades subventionerad vård och bristande bemötande En ung kvinna, som är papperslös, försökte boka tid på en barnmorskemottagning och fick då till svar att "de flesta papperslösa är turister och ska därför betala fullt pris". Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2202-00927** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kontakt med husläkare En man kontaktade sin husläkare med andningsrelaterade besvär, men läkaren var inte villig att utreda besvären. Mannens fru är bekymrad och besviken eftersom hon menar att mannen har stora besvär och svårt att sova med anledning av andningsproblem. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00929** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ingen kontakt med vårdcentral för medicinsk fotsjukvård En kvinna har försökt att få kontakt med den vårdcentral hon är listad på då hon blivit informerad om att fotsjukvård från årsskiftet ingår i primärvården. Hon har ringt vårdcentralens telefonväxel vid upprepade tillfällen men det är aldrig någon som ringer upp på den tid hon får tilldelad. Kvinnan ifrågasätter att det inte är någon som återkopplar och att hon nu behövt betala privat för att gå på fotvård. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00930** Kommunikation Bemötande	Bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna fick ett otrevligt bemötande av läkare på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00939** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristfälligt borttagande av födelsemärke En ung kvinna hade en hudförändring som skulle tas bort av läkare. Läkaren fick inte bort allt och fick göra ett nytt ingrepp där det blev ett stort sår område med en större ärrbildning som följd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2202-00957** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Nekades sjukskrivning En kvinna sökte hjälp för sina utmattningssymptom via en vårdcentral och sjukskrevs ett par veckor initialt, därefter planerades fortsatt deltidssjukskrivning. När heltidssjukskrivningen var slut påtalade patienten för läkaren att hon inte var i skick att gå tillbaka till arbetet, men läkaren nekade kvinnan fortsatt sjukskrivning på heltid med motiveringen att det inte skulle hjälpa. Kvinnan har synpunkter på husläkarens brist på ett empatiskt bemötande och att han inte tog hänsyn till hennes beskrivning av sina symptom i sin bedömning. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-00959** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande, vård och återkoppling En man som har flera diagnoser besökte en vårdcentral och han bad läkaren skriva vissa remisser. Läkaren gjorde inte detta och gav heller ingen förklaring. Läkaren skulle även ringa upp på en telefontid men gjorde inte detta. Mannen menar att hans diagnoser kan påverka den vård som ges. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2202-00961** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande kommunikation och administration En kvinna begärde förnyelse av recept på läkemedel som hon haft under många år. Hon väntade i flera veckor på receptet. När inget nytt recept hade skrivits kontaktade anhörig vårdcentralen. De kunde då meddela att läkaren nekat receptförnyelsen med hänvisning till att nya prover skulle tas innan förnyelse kunde ske. Detta hade inte patienten informerats om. Hon hade inte heller kallats till provtagning. Samma vårdcentral har tidigare skickat meddelanden till patienten via e-tjänster på 1177, trots att patienten och anhörig påpekat att patienten inte har tillgång till e-tjänsterna. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-00988** Vård och behandling Läkemedel	Barn fick injektioner vid fel tillfälle Ett litet barn besökte BVC för rutinbesök med kontroller, besöket hade blivit uppskjutet en månad. Efter att sjuksköterskan pratat med föräldern och tagit kontroller fick barnet vaccin. Föräldern blev senare samma dag uppringd och informerad om att sjuksköterskan tagit fel på barnets ålder och att han inte skulle ha fått dessa sprutor nu, utan om tre månader. Föräldern ifrågasätter att detta kunde ske och vill inte att någon annan ska få uppleva det. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-00992** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven ytterligare undersökning eller vidareremittering En man sökte vård på en vårdcentral för dålig cirkulation i händer och fötter. Han fick lämna blodprov och blev meddelad att de såg normala ut. Mannen önskade vidare utredning eller remittering till en specialist om läkare på vårdcentral inte kunde hitta orsaken till besvären men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01000** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i dokumentation och ingen remiss skriven En ung kvinna med många års problem med sina öron besökte en läkare på sin vårdcentral. En remiss skulle skrivas till en öron- näsa halsspecialist. Det tog många veckor innan journaltexten skrevs in och där stod att en behandling gavs och att kvinnans besvär minskat. Ingen sådan behandling hade givits. Ingen remiss var heller skickad och om detta stod inget i journalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-01019** Tillgänglighet Väntetider i vården	Fullbokat på vårdcentral lång tid framåt En pojke i yngre tonåren skadade sig och hade en vecka senare fortfarande smärta i den skadade kroppsdelen. Eftersom pojken har en bakomliggande sjukdom kontaktade hans förälder vårdcentralen för en kontroll av pojkens sjukdom och den aktuella smärtan. Föräldern informerades om att alla läkartider var fullbokade fyra veckor framåt. Akuta tider den aktuella dagen var slut. Föräldern hänvisades till att återkomma följande vecka då nya läkartider fem veckor senare skulle bli tillgängliga. Föräldern ifrågasätter den bristande tillgängligheten och att vårdcentralen inte tog någon hänsyn till att patienten är ett barn. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01053** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i tillgänglighet En kvinna är missnöjd med sin vårdcentral. Hon menar att det är svårt att komma fram på telefon och när någon från vårdcentralen ringer upp går bara en signal fram och hon har inte hunnit svara. De som inte pratar svenska så bra har svårt att få stöd från vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan är nöjd med att informationen noteras.
Telefon **Primärvård** **V2202-01062** Vård och behandling Behandling	Nekades hemsjukvård med oklar orsak En man förvägrades plötsligt vård av hemsjukvården trots att samma vårdbehov fanns kvar. Närstående har frågeställningar till varför det blev så. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01063** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Felaktig journalföring En man framför att en läkare vid en vårdcentral har journalfört sådant som inte har något med vården för hans minderåriga barn att göra. Läkaren har bland annat skrivit vilken etnicitet och vilken folkgrupp familjen tillhörde. Han anser att detta kan i framtiden ger en sämre vård för barnet och önskar därför att journalen ska rättas till. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-01070** Vård och behandling Läkemedel	Brister i läkemedelshantering i hemsjukvård En äldre kvinna får läkemedel tilldelat sig via hemsjukvård. En anhörig uppger att det inte fungerat på ett bra sätt då kvinnan inte får läkemedlen vid rätt tidpunkt och att läkemedlen hittats på olika ställen i kvinnans lägenhet. Det ska inte heller ha upptäckts att läkemedel hon tar via inhalator var slut sedan en längre tid tillbaka. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-01089** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om utlämnande av journal En kvinna undrade om husläkaren är skyldig att lämna ut journaldokumentation till läkare i företagshälsovården. Åtgärd: Undertecknad lämnar information om att patienten måste samtycka till att journal från primärvården lämnas till företagshälsovården.
Telefon **Primärvård** **V2202-01091** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Får träffa många olika läkare En man har sökt vård på en vårdcentral och uppger att han där fått träffa ett stort antal läkare. Han hade önskat att ha kontakt med endast en eller två för att läkarna ska kunna känna till hans sjukdomshistoria och för att han inte ska falla mellan stolarna, men har inte fått gehör för detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-01092** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte utredas vidare En kvinna sökte vård via en vårdcentral vid flera tillfällen. Prover togs vid varje besök som inte visade några avvikelser trots att symptomen kvarstod. Kvinnan har synpunkter på att hon upplever att vårdcentralen inte vill fortsätta utredningen utan avvisar henne. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01093** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Bristande administrativ hantering och återkoppling En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått något komplett sjukintyg från läkaren på vårdcentralen vilket orsakat inkomstbortfall. Flera läkarbesök har ställts in och när hon har sökt verksamhetschefen har denna inte hört av sig. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01099** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Nekas uppföljning En kvinna erhöll vaccin mot Covid-19 och drabbades några månader senare av stroke samt proppar i lungorna. Patienten nekades uppföljande röntgenundersökningar som hon ansåg vara nödvändiga. Hon anser att hon inte heller fick tillräcklig information om möjliga biverkningar av givet vaccin. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2202-01124** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för att lämna blodprov En tonåring som är under cancerbehandling skulle lämna blodprov på en vårdcentral inför bedömning av läkemedel. Tonåringen satt och väntade med en anhörig i över en timme utan att få lämna blodprovet. Till slut fick de lov att åka därifrån utan att ha genomfört provet. En anhörig ifrågasätter väntetiden och att inte patienten prioriterades då hon är under behandling för allvarlig sjukdom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01130** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Synpunkter på bemötande och ordinationer En kvinna med flera diagnoser och smärta har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte skrev ut smärtlindrande läkemedel som smärtkliniken rekommenderade. Hon upplevde sig kränkt av det bemötande hon fick från läkaren på vårdcentralen och fick ingen förklaring till varför hon nekades receptförskrivning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01135** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Husläkaren missade skada i ryggen En kvinna kontaktade vårdcentralen, men husläkaren fann inget avvikande utan menade att hon fått ett ryggskott. Smärtan fortsatte och efter flera läkarbesök och undersökningar kunde en skada på en ryggkota konstateras. Hennes son ifrågasätter hanteringen. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-01141** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Husläkare skrev diagnos utan underlag En man kom på kant med sin husläkare och det blev hårda ord. Mannen har senare konstaterat att hon i journalen angett ett flertal psykiatriska diagnoser han inte tidigare haft och som det inte finns underlag till. Han är orolig över att anmäla händelsen då han avser att gå kvar på vårdcentralen. Åtgärd: Informerar att mannen bör byta vårdcentral och han har sedan möjlighet att ta hjälp av förvaltningen för att få rätsida på journaldokumentationen.
Telefon **Primärvård** **V2202-01143** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Missad cancerdiagnos hos tonåring Ett barn i yngre tonåren utreddes genom vårdcentralen när hon mådde dåligt. Barnets förälder var oroad och tyckte att avvikande blodprover skulle följas upp och barnet remitteras vidare. Läkaren de träffade menade att barnet led av järnbrist eller hade psykiska besvär och upprepade att de skulle lita på läkaren. Det visade sig senare att barnet hade spridd cancer. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-01144** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Osäkert vilket vaccin som gavs En kvinna jobbade på ett gruppboende som är knuten till sjukvården vid en vårdcentral. Sjuksköterska från vårdcentralen gav de boende vaccination mot covid-19. Kvinnan erbjöds vaccin på sin arbetsplats. Hon fick ett kort där den givna vaccinationen stod skrivet och ett visst preparat. I hennes journal står ett annat preparatnamn skrivet som given dos. Hon vet nu inte vilket vaccin hon har fått. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01147** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick inte hjälp från vårdcentralen En äldre, överviktig kvinna har inte fått hjälp från vårdcentralen med vaccination mot covid-19. Hon har inte möjlighet att ta sig till vårdcentralen och önskar ett hembesök vilket inte tillmötesgås enligt hennes son som bor på annan ort. Åtgärd: Undertecknad kontaktar vårdcentralen för att lämna information. Informerar om förvaltningens uppdrag.
Telefon **Primärvård** **V2202-01150** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på närakut En ung kvinna inkom till en närakutmottagning med en allergisk reaktion. Sköterskan som hon initialt träffade var kort i tonen och kvinnan och anhörig upplevde det som mycket bristande bemötande. Kvinnan som själv fick gå in på mottagningen upplevde att det otrevliga bemötandet fortsatte bland annan personal. Hon fick ingen information om när hon skulle få träffa läkare eller hur länge hon skulle sitta ner. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** **V2202-01173** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel i journalanteckning En kvinna uppsökte en vårdcentral på grund av urinvägsbesvär. Besöket var mycket kort och ingen undersökning gjordes. I journalen finns dock beskrivet att undersökning gjordes av bland annat sköldkörtel och hjärta. Eftersom det inte skedde vill patienten att journalen rättas. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2202-01175** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Inställd behandling utan munskydd En kvinna hade inbokade besök på en vårdcentral, vid ett första besök behövde hon inte bära munskydd men vid ett andra besök krävdes detta. Patienten tyckte att det var svårt att andas med munskydd och ville därför inte bära det, detta innebar att besöket ställdes in. Patienten menar att vårdcentralen borde kunna hitta en annan lösning för hennes vårdkontakter, exempelvis digitala besök, men har inte fått något gehör för detta. Hon har heller inte blivit uppringd som utlovat och menar att personalen själv inte alltid använder munskydd eller handskar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01178** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Arrogant bemötande, ändrad dokumentation och utebliven utredning En kvinna hade synpunkter på hantering och bemötande från en läkare på en vårdcentral. Enligt patienten var läkaren arrogant och motstridig, han ville inte utföra den utredning som annan läkare ansett behövdes. Efter att patienten klagat på detta menar hon att läkaren ändrat i journalen efteråt och antecknat åtgärder som inte har utförts. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-01180** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården	Medicineringen upphörde abrupt En man framför att en kvinna som han är ombud åt fick inte sin medicinering på grund av att en läkare vid en vårdcentral har sagt ifrån sig att skriva ut mediciner. Läkemedlet som var avsedda för bland annat nedstämdhet kan skapa komplikationer om patienten inte tar dem. Man har varit i kontakt med vårdcentralen men enligt ombudet verkar allting vara kaotisk på vårdcentralen. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01181** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Delegering framflyttad vilket påverkar patienten negativt En man, där beslut tagits att han behöver sondmatning, väntar på delegation från vårdcentralen till den personliga assistenten. Patienten klarar inte av att äta i dagsläget och har svårt att dricka. Han har även smärtor. Vårdcentralen har flyttat fram datum för delegation en vecka. Mannen står rådvill. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till vårdcentralen eller söka akut sjukvård.
Telefon **Primärvård** **V2202-01201** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Utdragen tid till beslut om läkarvård En äldre dement kvinna föll och hemtjänsten larmades via trygghetslarm. När hemtjänstpersonal kom på plats ringde de telefonrådgivningen på 1177 som gav rådet att avvakta läkare via hemsjukvården efter helgen. Efter helgen fick kvinnan träffa en sjuksköterska via hemsjukvården, som i sin tur ville ha en bedömning av läkare som kunde ske först dagen efter. Då var kvinnan så dålig att hon togs till akutsjukhus och avled efter ett dygn. Anhöriga ifrågasätter den långa handläggningen av hemsjukvården. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01272** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdcentral har inte dokumenterat vaccindos i nationella vaccinationsregistret En man fick sin tredje dos av vaccin mot covid-19 på en vårdcentral för en månad sedan. Trots detta har personalen inte registrerat hans dos i det nationella vaccinationsregistret. Mannen ska iväg på resa och behöver få sitt vaccinbevis. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen för vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** **V2202-01292** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Har fått information om att vårdcentralen inte ger fjärde dos mot covid-19 En kvinna har av sin husläkarmottagning hänvisats till att ta en fjärde dos vaccin mot covid-19 via en tillfällig vaccinationsmottagning eftersom personalen uppgett att vårdcentralen inte kommer att fortsätta vaccinera patienter överhuvudtaget. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt information om att den fjärde dosen vaccin kommer att inom de närmaste veckorna erbjudas till boende på äldreboenden, samt de patienter som har hemsjukvård och de som fyllt 80 år. Dessa patienter kommer att kallas till en bokad tid för vaccinering från vårdcentralen enligt den aktuella informationen på 177.se.
Telefon **Primärvård** **V2202-01303** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Upplevde sig felaktigt prioriterad En kvinna avbokades från sin tid på en vårdcentral. Patienten var planerad för en infusion som hon kände borde vara prioriterad. Receptionisten informerade om personalbrist och att sjuksköterskan som patienten var bokad hos istället hade telefontid. Patienten upplevde att hon blev tråkigt bemött av receptionisten som avbröt samtalet. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01305** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Lång tid innan journalanteckning skrivs och remisser skickas En patient som har varit hos läkare på vårdcentralen väntar på att remisser ska skickas till undersökning. Trots upprepade kontakter med vårdcentralen finns inga remisser skrivna. Inte heller har läkaren skrivit journaltext från besöket. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01311** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas journaluppgift En kvinna genomförde en magnetröntgenundersökning och fick ett svar från husläkaren. Patienten är dock även intresserad av att ta del av remissvaret från röntgenläkaren till husläkaren, men har nekats detta. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01314** Administrativ hantering Intyg	Husläkare vill inte förlänga sjukskrivning som skrivits på specialistmottagning En man har haft flera kontakter med specialistmottagningar och blivit sjukskriven kortare perioder men är i behov av förlängd sjukskrivning. Patienten har vänt sig till husläkare som säger att det inte är hans ansvar att förlänga sjukskrivning som någon annan skrivit. Patienten är avslutad på specialistmottagningarna. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01320** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet och kontinuitet En man hade synpunkter på bristande tillgänglighet och läkarkontinuitet vid en vårdcentral. Han menar att det är svårt att få läkartid och svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-01327** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkare ville inte ändra läkemedelsdos En kvinna hade underaktivitet i sköldkörteln och stod på läkemedel för detta. Titreringen av läkemedlet krävde blodprovstagning. Patienten hade tagit del av sina provsvar som hon ansåg var avvikande och önskade att husläkaren gjorde en ny ordination av läkemedlet vilket han nekade till. Kvinnan har synpunkter på att hon inte blir lyssnad till när hon vet att hon reagerar vid fel läkemedelsdos. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01366** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bemötande av psykolog En man som var sjukskriven på grund av utbrändhet hade av läkaren på vårdcentralen fått en tid till psykolog. Enligt mannen betedde sig psykologen aggressivt och han upplevde sig utslängd efter besöket. Han fick ingen ny tid bokad. Psykologen frågade även om mannen var född i Sverige och fick honom att känna sig diskriminerad. Synpunkter finns även på det som skrevs i journalen. Han fick bra hjälp av personalen på vårdcentralen efter besöket. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01383** Kommunikation Delaktig Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Får hjälpmedel som inte passar En äldre kvinna som har stödstrumpor skulle få nya utskrivna via distriktssjuksköterskan på vårdcentralen. Sjuksköterskan mätte benen och strumporna kom. De passade inte på ena benet och enlig kvinnan kan hon inte använda den ena strumpan. Sjuksköterskan menar att de har rätt storlek. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01389** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid till besökstid En man hänvisades av läkare på akutsjukhuset till sin vårdcentral för uppföljning av rytmrubbningar i hjärtat. Men när mannen försökte boka tid fick han vänta flera veckor och är bekymrad över att det är så lång väntetid. Åtgärd: Informerar om att väntetid till planerad besökstid på vårdcentralen inte regleras inom vårdgarantin. Bedömning har skett att besöket inte är av akut karaktär.
Telefon **Primärvård** **V2202-01390** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Vårdcentral ersatte inte läkare varför patienter stod utan vård En man har synpunkter på att en husläkarmottagning inte har ersatt en läkare så att patienter står utan vård. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2202-01391** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande vid tidsbokning En kvinna kontaktade sin vårdcentral och önskade beställa tid hos psykolog. Sjuksköterskan i telefon ställde många frågor och kvinnan upplevde de som ovidkommande och ville helst inte diskutera detta i telefon. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2202-01392** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Man med immunbristsjukdom kan inte boka den fjärde dosen vaccin mot covid-19 En man har en immunbristsjukdom och läkaren har sagt att han behöver den fjärde dosen vaccin mot covid-19, vilket också läkaren har skrivit i journalen. Trots det sa personalen på vårdcentralen att han inte skulle få någon fjärde dos. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2202-01425** Kommunikation Information	Bristande språkkunskaper hos läkare En patient ansåg att språkkunskaperna i svenska var bristande hos läkare vid en vårdcentral. Enligt patienten innebär detta att läkarna inte förstår vad hon säger, vilket leder till felaktiga bedömningar och åtgärder. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01447** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter i patientjournal En man sökte vård på en vårdcentral men upplevde att läkaren skrivit felaktiga uppgifter i patientjournalen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan vända sig till vårdcentralen för rättning/notering i journalen.
Telefon **Primärvård** **V2202-01454** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Läkare på vårdcentral missade att skicka remiss En man hade haft svår smärta i ryggen efter en operation och sökt vård på vårdcentral. Enligt ombudet skulle en remiss skickas till en smärtklinik. Patienten och ombudet väntade i åtta veckor och började sedan undra vad som hände med remissen. När ombudet kontaktade vårdcentralen visade det sig att läkaren glömt skriva remissen. Hon fick information om att personalen skulle tala med verksamhetschefen och återkoppla men ingen hörde av sig. Ombudet berättade också att mannen lämnat ett urinprov som slarvades bort vilket resulterade i att han var tvungen att lämna ytterligare ett prov. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2202-01460** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vårdflöde och valfrihet inför fotvårdsbehandling En kvinna är kritisk till den nya omorganisationen när det gäller fotvård. Hon har hittat en mycket bra fotvårdare som tyvärr inte har avtal med den vårdcentral som kvinnan är listad på. Du får lista om dig på ny vårdcentral lär personal vid hennes nuvarande mottagning ha sagt. Hon anser att det är opraktisk till att byta vårdcentral. Patienten vill att hennes synpunkter registreras och kommer till politikers kännedom i en avidentifierad form. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2111-08006** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Kontakt med vårdcentral för döva En döv kvinna har inte möjlighet att ringa vårdcentralen och lämna ut sitt telefonnummer för att bli uppringd. När hon ringer gör hon det via texttelefonitjänsten som tolkar samtalet. Det är dock avhängigt att någon svarar när hon ringer, då de inte kan ringa upp henne. Vårdcentralen har inte heller funktionen "Kontakta mig" via e-tjänster på 1177. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen beklagar man att vårdcentralens personal har varit svår att nå. Via e-tjänsten Kontakta oss på 1177.se kan patienterna skriva till vårdcentralen. Via telefon går det att lämna meddelande under knappvalet Lämna återbud. En distriktssjuksköterska har telefontid varje dag och svarar om en patient ringer. Patienten är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2108-05451** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig journalanteckning En kvinna har sökt vård på en vårdcentral där det framkom att hon hade vitaminbrist. I samband med detta har enligt kvinnan en läkare på vårdcentralen gjort bedömningen att kvinnan är alkoholist vilket enligt henne inte alls stämmer. Kvinnan ifrågasätter detta och menar att det påverkar hennes framtida vård. Hon önskar att anteckningen tas bort. Åtgärd: Svar inhämtades av vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse. Vårdgivaren uppgav att de efter att ha granskat journalen inte kan hitta någon dokumentation angående patientens alkoholberoende eller liknande. Vårdgivaren beskrev att de har brustit i sina rutiner och inte kallat patienten efter en längre tids väntan. Pågående pandemi har medfört längre väntetider. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2108-05452** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig uppföljning vid vårdcentral En man med psykisk ohälsa blev sjukskriven av en läkare vid en vårdcentral. Denne bedömde att patienten behövde komma till specialistpsykiatrin och en remiss skickades. Enligt hans mamma svarade vårdgivaren att vårdcentralen skulle följa upp patienten tills han fått komma till dem. Detta skedde inte och mannen förlorade sin SGI (sjukpenninggrundande inkomst) då han inte hade fått en uppföljande tid för ny bedömning om sjukskrivning. Ombudet anser att vårdcentralen har brustit i kontinuitet samt uppföljning för läkemedelsbehandling och receptförskrivning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att den bristande vårdkedjan verkar ha bidragit till att patienten drabbats av en ekonomisk förlust. Det framgick att en remiss skickats till specialistpsykiatrin och enligt vårdgarantin ska en patient som remitteras dit få komma för en bedömning inom 30 dagar. Läkaren hade skrivit ett sjukintyg som sträckte sig längre än så. Psykiatrin hörde dock inte av sig innan intyget gick ut varför modern kontaktade vårdcentralen för att få en ny läkartid till sonen. Det fanns då ingen tid att erbjuda men hon uppmanades att återkomma redan dagen därpå eller kommande vecka då nya läkartider skulle släppas. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2108-05578** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos	Kunde inte förstå vad läkaren sade Patienten besökte en närakutmottagning. Hon led bland annat av smärta under höger bröst. Hon träffade en läkare men kunde inte förstå vad han sa. Vid apoteket fick hon information om ordinerat preparat och vad detta preparat skulle utgöra behandling mot. Hon kände inte igen den problematik som skulle behandlas. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren anser att tydlig och fungerande kommunikation är viktigt. Vid en närakutmottagning är det svårt att göra en säker bedömning, patienten söker ofta akuten tidigt i ett sjukdomsförlopp. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2109-06143** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Avled efter vaccination En äldre kvinna vaccinerades mot covid-19 med två doser av vaccin från en viss tillverkare. Kvinnan avled senare på grund av propp i hjärnan och hennes närstående menar att hon dog på grund av vaccinet. Kvinnans ena närstående hade bokat en tid för den första vaccinationsdosen och blev då försäkrad i telefon att det skulle bli vaccin från en annan tillverkare än det som hon sedan fick. De närstående har också synpunkter på att kvinnan förlorade sin hemsjukvård genom vårdcentralen, de ifrågasätter detta och menar att hon skulle ha klarat sig om hon haft hemsjukvård. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den alltid strävade efter att ge tydlig information och bästa möjliga vård under alla omständigheter. Enligt journalanteckningar och vid samtal med berörd personal framkom att tydlig information givits vid bokningstillfället samt vid besöket på mottagningen avseende vilket vaccin patienten skulle få. Vid tidpunkten fanns klara direktiv avseende vaccin och att vårdtagare inte gavs möjlighet att välja vilken sort som skulle ges. Ett utdrag ur vaccinationsregistret visade att patienten fick sin andra dos hos en annan vårdgivare. Patienten var inte inskriven i hemsjukvården och hade inte heller hemtjänst vid tidpunkten för vaccination med första dosen. Patienten hade aldrig varit inskriven i hemsjukvården hos vårdgivaren, däremot fått hembesök vid några tillfällen av såväl läkare som sjuksköterskor. Om det var fastställt att dödsfallet orsakades av vaccinet var vårdgivarens förhoppning att detta utreds vidare via berörd instans och myndighet. Ombudet har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2110-06477** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter information från vårdcentral En man behandlades på en vårdcentral och remitterades till en specialistmottagning för bedömning som en del av behandlingen. Specialistmottagningen gjorde en felaktig bedömning av mannen vilket noterades av läkare på vårdcentralen. Ombudet ifrågasätter att läkare så skickade brev med behandlingsinstruktioner till mannen istället för att ringa upp honom då läkemedel behövde justeras. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som inledningsvis beklagar den långa väntetiden för att komma till specialistmottagningen vilket försenade utredningen. Utredningen försenades även utav läkare på specialistmottagningen inte meddelade vårdgivaren om att provsvaren var klara. Anledningen till att vårdgivaren inte ringde till patienten beror på att det inte var en akut behandling som sattes in utan en förebyggande behandling för att minska risken för framtida magsår. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2110-06528** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren kunde inte förklara Patienten led av njurbesvär och besökte vårdcentralen. Läkaren kunde inte göra sig förstådd. Provtagning hade genomförts, men läkaren kunde inte förklara vad provsvaren innebar. Läkaren sa att patienten kunde googla om svaren. Patienten hade förväntat sig en remittering till specialistmottagning. En sådan upprättades inte av denne läkare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren som patienten träffade fokuserade på eventuell biverkan efter vaccinering. När det gällde njurvärden och tidigare provtagning avseende njurarna hänvisade läkaren till den läkare som ansvarade för utredningen av njurarna. Dessutom beställde läkaren nya prover avseende njurarna. Läkaren ska ha sagt att patienten inte ska lita på allt som står på nätet, att han inte skulle googla. I stället skulle han kommunicera med sin behandlande läkare. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2110-07098** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande undersökning orsakade fördröjd diagnos En kvinna hade en röd och svullen hand och sökte vård på en närakutmottagning. Läkaren undersökte inte handen ordentligt utan skrev bara ut antibiotika. Efter ett par dagar förvärrades kvinnans symtom och hon sökte vård på en akutmottagning. Där konstaterades att kvinnan hade en böld i handflatan med varansamling och hon blev inlagd på sjukhuset i nio dagar med intravenös antibiotikabehandling. Åtgärd: Verksamhetschefen skrev i inhämtat yttrande att han beklagade kvinnans upplevelse och missnöje med vården. Trots allt verkade det som att läkaren hade gjort en bedömning att det kunde röra sig om en infektion eftersom han hade skrivit ut antibiotika till kvinnan. Han hade också skrivit i journalen att kvinnan skulle återkomma om hon inte blev bättre eller om hon försämrades, vilket var adekvat. Verksamhetschefen hade försökt att kontakta läkaren men denne hade nu gått i pension. Kvinnan hade två dagar senare sökt vård på nytt och blivit inlagd och verksamhetschefen hoppades att hon nu mådde bra. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2201-00060** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Hemsjukvård såg inte till att äldre man har medicinska hjälpmedel i lager En äldre man har hemsjukvård som bland annat ansvarar för inköp av medicinska hygienartiklar/hjälpmedel och att se till att dessa finns i lager hos honom. Detta har fungerat dåligt och anhöriga ifrågasätter den bristfälliga organisationen då mannens artiklar var slut inför en långhelg. De anhöriga vill ha klarhet i vem som ansvarar för organisation, beställning och kommunikation med hemtjänsten. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2201-00640** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Äldre fick inte vaccination genom vårdcentral En närstående till en äldre man önskade upprepade gånger under lång tid att mannen skulle vaccineras mot covid-19 genom vårdcentralen. Detta nekades dock av vårdcentralen som menade att den hade slut på vaccin och ombudet ifrågasätter att det därmed dröjde många månader innan den äldre kunde få sin första spruta. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2202-00813** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad	Oläkt sår En man, med stora svårläkta sår på fötterna på grund av diabetes, misstänker att vårdcentralen glömt kvar ett förband i såret. Vårdcentralen menar att det är en sena som syns i såret. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2012-07345** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Försenad remittering Patienten hade längre kontakt med primärvården, beskrev för läkaren sina problem med magen. Patienten uppfattade att läkaren inte tog honom på allvar, remitteringen till specialistvården drog ut på tiden. När remitteringen väl blev av konstaterades att patienten led av magkatarr och magsår. Nödvändiga fortsatta undersökningar och behandlingsinsatser blev därmed försenade. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren i ett tidigt skede av patientkontakten remitterat patienten till provtagning och gastroskopi samt ordinerat behandling, att läkaren följt upp patienten enligt sedvanlig praxis. I inhämtat kompletterande svar redogjorde vårdgivaren för symptombeskrivning, undersökningar och bedömningar. Vårdgivaren redogjorde också för behandlingsinsatser, till exempel psykoterapeutiska och behandling med medicinska preparat. Enligt detta svar har vårdgivaren följt sedvanlig praxis, nationella och regionala riktlinjer. Patienten tog del av svaren och framförde sin avsikt att skriva genmäle, men något sådant har inte inkommit. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2105-03358** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Många brister i samband med hemsjukvård av äldre kvinna En äldre kvinna har efter en sjukhusvistelse behov av hemsjukvård. Anhöriga anser att de inte kommer i kontakt med vårdcentralen. Det företag för hemsjukvård som vårdcentralen anlitat under helger och kväller har många brister. Det slarvas med läkemedelsadministrationen, de använder inte skyddsutrustning och har ibland inte dykt upp. Kvinnan och anhöriga är otrygga och har olustkänslor inför hanteringen. Åtgärd: I inhämtade yttranden från vårdcentralen beklagade verksamhetsansvariga de organisatoriska svårigheterna som patienten och ombudet upplevde i kontakten med vårdcentralen och hemsjukvården. De hade ett pågående arbete med att förbättra rutiner och samarbetet kring hemsjukvårdspatienter. Som exempel på det införs ett nytt datasystem som alla som har något med patienten att göra kommer att vara delaktiga i, det gäller sjukhus, rehab, kommun, vårdcentral och hemsjukvård. Svårigheten att få kontakt med hemsjukvården har löst sig genom att deras gamla telefonnummer som fanns som knappval via vårdcentralens telefonnummer nu var nedstängt. Patienter och anhöriga kontaktar nu härefter företaget för hemsjukvård direkt. Anhörig tog del av yttranden och var nöjd med svaren. I överenskommelse med anhörig avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2105-03654** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Brister i bedömning och vård En kvinna som i flera år haft månatliga besvär att tömma urinblåsan hade haft kateter i flera månader men hade stora besvär och sökte till närakutmottagning. Läkaren där menade att kvinnan kunde avvakta till efter helgen med att få hjälp och åtgärda problemet. Hon hade mycket besvär i flera dagar innan hon fick hjälp på sin vårdcentral. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar upplevelsen under vistelsen på närakuten. Vid besöket dokumenterade jourläkaren en hänvisning till vårdcentralen. Ingen klinisk undersökning gjordes av läkaren. Vårdgivaren anser att hänvisningen grundades på otillräcklig information. Närakutens uppdrag är att åtminstone erbjuda patienten en preliminär klinisk bedömning. Läkaren tjänstgör inte längre vid närakuten. Klagomålet är återkopplat till övrig personal. Vårdgivaren beklagar att förväntningarna på deras handläggning inte uppfyllts och ska säkerställa att gällande rutiner följs. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2107-04886** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Svårt att få tid på vårdcentral och bristande information En kvinna har försökt kontakta en vårdcentral i flera veckor men hon kommer inte fram oavsett när hon ringer. En anhörig uppger att kvinnan får höra ett automeddelande att hon ska logga in med mobilt bank-ID via 1177 för att få hjälp, men då kvinnan inte har mobilt bank-id hjälper inte detta. Kvinnan anser att informationen om hur man ska göra om man inte har mobilt bank-ID är för otydlig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren arbetar med att öka tillgängligheten i telefonen. Det finns en äldremottagning med öppen telefontid dit man kan ringa varje dag mellan vissa tider. Det går även bra att lämna ett meddelande på telefonsvararen så ringer en sköterska upp. Utöver detta kan de som har möjlighet använda sig av 1177.se för att få kontakt. Det beklagades att det inte alltid gått att leva upp till förväntningarna och att det under en längre tid varit en mycket pressad bemanningssituation där vårdgivaren tvingats prioritera de allra svårast sjuka. Utöver stort söktryck har pandemin också inneburit hög personalfrånvaro. Det arbetas hårt för att rekrytera och förbättra bemanningssituationen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2108-05189** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Tekniska lösningar fungerar inte för döva En kvinna påtalar att hon som döv inte kan kommunicera med vårdcentralen via telefon. De tekniska lösningar som finns med 1177.se och TeleQ fungerar inte för henne och många andra döva. Hon har inte tillgång till elektronisk legitimation och hon kan inte tala in ett meddelande för att sedan bli uppringd. De döva är i behov av att vårdgivaren har ett direktnummer där någon svarar vilket möjliggör att den döve kan ringa via tjänsten texttelefoni. Åtgärd: Efter samtal med patienten via texttelefonitjänsten kontaktade förvaltningen berörd vårdcentral. Då de har en äldremottagning med telefontid en timme varje helgfri vardag där sjuksköterska svarar kan patienten använda denna tjänst. Förvaltningen har meddelat patienten, och vårdcentralen själva ska även kontakta patienten. Frågan kommer att diskuteras vidare på förvaltningen då det är en återkommande synpunkt. Ärendet avslutas. Då patienten efter att beskedet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2108-05466** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ej den hjälp som behövs En kvinna med mycket smärta från tidigare trauma och som nu fallit olyckligt och slagit i flera kroppsdelar är i stort behov av utredning och smärtlindring. Kvinnan upplever att vårdcentralen inte tidigare har tagit henne på allvar. Kvinnan vill ha en utredning varför hon har så ont i kroppen och fungerande smärtlindring. Hon har tidigare blivit nekad både undersökning med ultraljud och magnetröntgen och har ingen större tilltro till vårdcentralens läkare. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontakter inte inkommit med skriftlig anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2109-05886** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte betrodd om sina besvär En man sökte vård på en vårdcentral för flera besvär efter att ha blivit utskriven från ett sjukhus. En anhörig uppger att personalen inte dök upp på utsatt tid och att mannen inte blev betrodd kring sina besvär och inte fick rätt behandling. När mannen försämrades fick han lov att söka vård på en akutmottagning. Där framkom att mannen bland annat hade urinvägsinfektion och bukspottskörtelinflammation samt njursvikt. Den anhöriga ifrågasätter utebliven vård och anser att mycket lidande kunde ha undvikits för mannen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det hos vårdgivarens och deras vårdgrannars flöde för hantering av information brustit på flera punkter. Detta har inneburit att utlovade insatser gällande läkemedelshantering inte blivit utförda förrän ombudet själv ringde. Vårdgivaren kommer att skicka en avvikelse till den geriatriska mottagning som patienten blev utskriven från gällande bristande överrapportering från dem. Det har också kunnat ses en otydlighet i de kallelser som skickats för provtagning. Vårdgivaren borde ha följt upp besvären vid hembesöket med flera mätvärden samt reagerat mer aktivt på det förhöjda värdet av snabbsänkan. Gällande det utlovade hembesöket som uteblev har det funnits kommunikationsbrister, vilket kommer att diskuteras i arbetsgruppen. Det fanns ingen indikation på att de besvär som uppmärksammades på sjukhuset funnits tidigare då provsvar var normala vid en tidigare undersökning. Vårdgivaren har sett över sina rutiner för remisshantering och förändrat arbetssättet där de sett att det inte varit tillräckligt patientsäkert. Kallelsen har reviderats för att vara mindre missvisande. Patientsäkerheten kommer förbättras ytterligare genom att lyfta vikten av tydlig journalföring och registrering av mätvärden för personalen. Patienten och ombudet har inbjudits till möte för att diskutera det inträffade. Verksamhetschefen beklagade händelsen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-07060** Vård och behandling Behandling	Vårdcentral misstänkte ej cancer En kvinna sökte vård vid en vårdcentral och remitterades till en specialistmottagning inom reumatologi. Kvinnan avled en tid senare i en cancersjukdom. Anhöriga undrar nu varför cancer inte misstänkes av vårdcentralen och varför inte en remiss skickades till onkolog. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade ombudets förlust. Det beskrevs att patientenen initialt sökte vård för huvudvärk som bedömdes bero på öm nackmuskulatur eftersom inga andra fynd gjordes. Vid återbesök en tid senare noterades en förhöjd sänka och stigande inflammationsprover och remiss skickades till reumatolog för utredning. Reumatolog bedömde att besvären orsakades av en inflammation i pulsådern och patienten förskrevs läkemedel för detta. Denna diagnos var felaktig men vårdgivaren hade ingen anledning att misstänka detta. Efter en tid utredes patienten vidare inom specialistvården och en aggressiv hjärntumör påvisades. Vårdgivaren beskrev att det är svårt för dem att uttala sig kring huruvida diagnosen blev fördröjd eftersom de förlitar sig på bedömningar som gjorts av specialister. Remiss skickades av vårdgivaren för akutinläggning men trots det skickades patienten hem från sjukhuset och vårdgivaren beklagar sammantaget att sjukvården inte kunde minska patientens lidande vid ett tidigare skede. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret meddelat att han inte önskar vidare korrespondens. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-07131** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Feldiagnostiserad och synpunkter på bemötande En man hade synpunkter på felaktig diagnos och bemötande från läkare vid en vårdcentral. En läkare ska ha kommenterat hans klädsel och vid ett annat tillfälle börjat prata om ovidkommande saker. Mannen känner sig på grund av detta stressad och deprimerad. Han menar också att hans problem kvarstår och att han inte känner säker om han behandlas av läkarna. Han vill inte att de tar del av hans journal och ifrågasätter att så gjorts trots att han informerat om att han inte vill det. Mannen anser att han diskriminerats utifrån etnicitet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse att vara diskriminerad. Vårdgivaren arbetar kontinuerligt med att förbättra sitt bemötande genom att följa upp och diskutera återkopplingen från patienter. Ett arbete kring just diskriminering pågick inom vårdgivaren. Berörd läkare hade vidtalats om ärendet och vårdgivaren menade att det ibland kan vara svårt i kommunikationen mellan läkare och patient. Vidare informerades om att enskild medarbetare i vården med legitimation har ett eget ansvar och är skyldiga att följa upp inkommande remissvar, provsvar etcetera, vilket innebär att den som skickat remissen eller beställt provet måste öppna journalen för att fullfölja den skyldigheten. Det fanns ingen möjlighet att spärra journalen för en enskild vårdpersonal inom en verksamhet. Vårdpersonal får inte gå in i journal där man inte har en vårdrelation men vårdgivarens granskning visade inte att personal utan vårdrelation till patienten varit inne i hans journal. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2110-07158** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Missar kring bokning till läkare två gånger En kvinna hade synpunkter på rutiner för bokning till läkare vid en vårdcentral. Kvinnan har vid två tillfällen bokats in till en specifik läkare, eftersom hon önskat träffa just honom och närakut rekommenderat utredning vid vårdcentral för hennes besvär. Vid det första tillfället blev hon uppringd samma dag och informerades om att läkaren inte hade möjlighet att träffa henne på grund av jourtjänstgöring, vilket var känt redan när tiden bokades. Vid det andra tillfället hämtades hon i väntrummet av en annan läkare och fick samma besked. Kvinnan känner sig särbehandlad och bortprioriterad av läkaren och menar att bokningssystemet borde göras om. Hon har också synpunkter på lång väntetid för dessa besök. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som gjort en händelseanalys enligt sina rutiner för avvikelser. På grund av inkommande akuta ärenden var mottagningen tvungen att prioritera om planerade besök utifrån medicinsk bedömning vid högt söktryck. Slutsatsen och bedömningen från vårdgivarens sida var att läkare behöver rangordna och prioritera patienter utifrån medicinska behov och att det var olyckligt att denna patient drabbades vid två tillfällen. Bedömningen var dock att patienten fått adekvat vård och ärendet lämnades utan ytterligare åtgärd. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med genmäle vilket bifogas vårdgivaren för kännedom. Patienten menar bland annat att hon i fortsättningen aldrig kommer att lita på att hon får träffa den läkare som bokningen gäller. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2111-07819** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Infektionstecken observerades inte vid vårdcentral En man besökte en vårdcentral för omläggning av ett operationssår. Patienten påtalade en svullnad av såret som sjuksköterskor på vårdcentralen informerade patienten inte var något avvikande. Komplikationer tillstötte dock i form av infektionstecken och patienten behövde uppsöka akutsjukvård där antibiotika sattes in tillsammans med sårvård. Sårvården förväntas behövas utföras under lång tid framöver. Patienten upplever att vårdcentralen negligerade en begynnande infektion som komplicerade läkningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att förbättringsarbete påbörjats för personalgruppen där man fokuserar på att inhämta återkoppling från patienten för att säkerställa att information förstås på rätt sätt före vårdärendet avslutas. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten/Ombudet har tagit del av yttrandet men har inte inkommit med synpunkter därefter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2112-08431** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Brister i bemötandet av äldre kvinna En äldre multisjuk och dement kvinna söker asyl. Hennes dotter bokade ett läkarbesök då hon behöver ett läkarutlåtande över mammans hälsa. Dottern menar att mamman blev bristfälligt undersökt och intyget som skrevs är felaktigt. Åtgärd: Förvaltningen har haft telefonkontakt med ombudet, mammans problem med läkarintyg har lösts och ärendet avslutas utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2112-08725** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Felaktigt vaccin gavs till patient En kvinna hade en tid för säsongsinfluensa. Kvinnan efterfrågade vaccin för covid-19 i samband med att hon ändå hade en tid bokad. Det fanns dock inget vaccin att tillgå fick hon höra. Hon kom på besöket och fick sitt vaccin för säsongsinfluensan. Två timmar senare ringde man från vårdcentralen till kvinnan och sa att hon kunde komma in samma dag för att få vaccin för covid-19 då det nu fanns doser över. Hon åkte tillbaka till vårdcentralen och fick ytterligare en spruta. Kvinnan sa i förbifarten till sjuksköterskan att det kändes så bra att hon nu fått sin påfyllnadsdos. Sjuksköterskan meddelade då att hon gett vaccin mot säsonginfluensan. Vårdcentralen försäkrade henne om att det inte var någon fara med att få dubbel dos vaccin mot säsongsinfluensa. Kvinnan insjuknade dock med influensasymtom och fick sjukskriva sig i fyra dagar. Hon blev sedan kallad till besök för att få påfyllnadsdosen för covid. När hon kom till den avtalade tiden menade en sjuksköterska att de ringt henne och avbokat tiden, vilket inte hade skett. Hon kunde dock få påfyllnadsdosen på plats. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2201-00211** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid för läkarbesök En patient hade synpunkter på väntetid för uppföljande läkarbesök och utredning vid en vårdcentral efter en första bedömning. Patienten fick genom en digital kanal information som gav upphov till oro och ifrågasätter därför väntetid på över en vecka för fysisk undersökning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2201-00552** Vård och behandling Behandling	Psykiska problem efter hjärtoperation En äldre man led av en depression för många år sedan men tillfrisknade från denna efter behandling och var problemfri tills för några år sedan då hjärtproblem tillstötte. Efter den hjärtoperation som genomfördes blev han bedömd som fysiskt återställd, men en svår depression drabbade patienten. Mannen anses av ombudet som läkemedelsberoende och undrar vad man kan begära av vården som för närvarande upplevs som svårt deprimerad och passiv. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2202-01067** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdcentralen vägrar hembesök Patienten har svårt att röra sig och komma utanför bostaden på grund av sjukdom. Den vårdcentral som hon är listad vid ligger i en annan kommun än hennes bostad. Vårdcentralen vägrar hembesök, hänvisar till att patientens bostad ligger för långt bort. Åtgärd: Vårdgivaren upprättade kontakt med patienten. Frågan blev avklarad mellan vårdgivare och patient. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2109-06092** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt omhändertagen vid vårdcentral En kvinna som lider av utmattningssyndrom har synpunkter på en läkare som hon träffade på en vårdcentral. Läkaren ska ha ändrat hennes diagnos, inte varit lyhörd eller påläst om hennes situation. Patienten har försämrats av läkarkontakten. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som skrev att man vid granskning av journal och intyg bedömt att de följt gällande riktlinjer med snabb kontakt med kurator, rehabkoordinator samt sjukskrivning med tydlig plan för successiv återgång till arbete. Det framkom att diagnosen ändrades eftersom problematiken blev längre än förväntat. Vårdgivaren beklagade patientens upplevelse av oklarhet kring diagnos och bristfälligt bemötande, vilket har återkopplats till berörd läkare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter, där hon framförde att hon var mycket missnöjd med svaret då hon anser att vårdgivaren farit med osanningar och inte lyssnat på henne. Detta framfördes i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2109-06095** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Irrelevanta frågor och råd från sjuksköterska En kvinna hade synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral ställde diagnos och gav henne råd utan att konsultera eller boka in till läkare. Kvinnan menar att sjuksköterskan ställde irrelevanta frågor och ifrågasätter hennes kommentarer under samtalet. Hon tycker inte att hon blev lyssnad till. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att sjuksköterskan gav adekvata råd utifrån den anamnes som patienten lämnat vid två tillfällen. Så vitt vårdgivaren kunde se hade patienten lämnat olika anamnes med bara någon dags mellanrum. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2110-06460** Kommunikation Delaktig	Bristande kommunikation med anhöriga En äldre man får hemsjukvård via vårdcentralen. Återkopplingen från vårdcentralens läkare till anhöriga är obefintlig, trots påpekanden. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2110-07021** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande av husläkare En kvinna träffade en ny husläkare och tog upp några symtom hon önskade hjälp med, bl a mag-tarmproblem och eksem. Läkaren var inte intresserad av att hjälpa henne utan avfärdade hennes synpunkter. Hon rekommenderades att söka information själv om sin mag-tarmproblematik och att köpa receptfria läkemedel för sina hudproblem. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av bristande bemötande. Den patientansvarige läkaren förklarade att kvinnan hade önskemål och synpunkter på undersökning och behandling som han inte kunde tillmötesgå. Han förklarade orsakerna till det och beklagade att kvinnan uppfattade hans ståndpunkter som respektlöst beteende då han istället byggde dem på vetenskapliga belägg. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2110-07104** Vård och behandling Behandling	Ingen remiss från vårdcentral En man har synpunkter på att en vårdcentral ej skickade remiss till sjukgymnastik samt magnetkameraröntgen då han skadade sin fot. Mannen ifrågasätter även att läkaren inte sjukskrev honom. Det visade sig senare att mannen led av en större skada i ligamenten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens besvikelse. Vårdgivaren beskrev att skador på ligament kan vara svåra att upptäcka i det akuta skedet samt att behandlande läkare handlade enligt praxis. När patienten kom åter till mottagningen utan någon förbättring efter det första besöket remitterades han vidare till röntgen och därefter till ortoped. Vårdgivaren förstår patientens frustration men uppger att hans skada har handlagts enligt rutinerna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2111-07277** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Blev inte undersökt på närakut En man remitterades från sin husläkare till en närakut för bedömning av eventuell fraktur i foten. Han blev avvisad i receptionen då skadan inte bedömdes vara så allvarlig, han fick rådet att hemma linda foten med elastisk linda. Han avvisades sedan från ytterligare en närakut, men husläkaren skrev en remiss till ortopedspecialist där man genomförde en röntgenundersökning som visade fraktur som behandlades med en pjäxa. Mannen är besviken över att inte ha fått någon läkarundersökning vid besöket på närakuten. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att han avvisats från mottagningen, detta följde inte rutinerna som mottagningen har. Händelsen har diskuterats med ansvarig personal. Mannen borde ha skrivits in och undersökts vid tillfället. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2109-06349** Övrigt Övrigt	Frågor om hemsjukvård En kvinna har frågor kring hemsjukvård. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2111-07218** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter vårdcentrals behandling En man har synpunkter på den vård han fått hos en vårdcentral. Åtgärd: Då patienten inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2111-07839** Kommunikation Information	Frågor om cancerbehandling Ombudet ville ställa frågor om cancerbehandling som närstående erhöll. Patienten som led av cancersjukdom hade nyligen avlidit. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2111-07990** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister i receptförnyelse En äldre kvinna kontaktade en vårdcentral för att förnya sitt recept på stomipåsar. Vid upprepade tillfällen blev hon meddelad att nytt recept var förskrivet men när hon tagit sig till apoteket framkom att inget nytt recept skrivits. När hon till slut fick ett recept och kunde hämta ut påsarna visade det sig att hon inte fått så många som hon brukar. En anhörig ifrågasätter hur detta hanterats av vårdcentralen och tror att det kommer att bli samma problem vid nästa tillfälle. Den anhöriga hade önskat att det skulle finnas ett livslångt recept på stomipåsar för kvinnan, som var enkelt att förnya vid behov. Tidigare har det också lagts in fel artikelnummer vilket försvårat processen att hämta ut ytterligare. Åtgärd: Ombudet avser att ta kontakt direkt med verksamhetschef och/eller patientvägledare. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2112-08147** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Blev avlistad från vårdcentral vid vård hos annan vårdcentral En kvinna är listad på en vårdcentral men går till en annan vårdcentral för att träffa psykolog. Vårdcentralen har meddelat att hon inte kan göra detta utan att lista om sig. Kvinnan anser att hon inte fått information om vad som gäller. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har informerats om rätten att söka akut vård på vilken vårdcentral som helst men att vid en utredning kan patienter bli hänvisade till den vårdcentral de är listade på eller att lista om sig.
E-post **Primärvård** **V2112-08354** Vård och behandling Läkemedel	Läkemedel felaktigt utskrivet som gett allvarliga biverkningar En man drabbades av svåra biverkningar orsakade av ett läkemedel som förskrevs vid två tillfällen av en vårdcentral respektive specialistvårdsenhet. Patienten menar att det inte är tillåtet. Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2112-08606** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades att boka tid En kvinna hade haft feber längre än 4 dagar och ringde en vårdcentral för att boka en tid. Kvinnan hade läst på 1177 att vården skulle kontaktas om febern varat längre än 4-5 dagar. Sjuksköterskan nekade patienten att boka tid med hänvisning till att det kunde vara Covid. Åtgärd: Då patienten/ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2112-08787** Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter hantering runt testning En man hade synpunkter på testning för covid-19. Han ifrågasätter att endast ett test levererades hem trots att två familjemedlemmar beställde tester samtidigt. Mannen menar att det är slöseri med resurser att inte effektivisera i den mån det går. Åtgärd: Patienten har meddelats att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom och har därefter inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2201-00032** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Utebliven läkemedelsuppföljning En kvinna trappade ner sin medicinering mot bipolär sjukdom och depression när hon var gravid i samråd med en läkare vid en vårdcentral, för ett par år sedan, enligt hennes make. Han har synpunkter på att läkaren inte kallade hans fru till ett uppföljningssamtal, så att hon skulle kunna återuppta sin läkemedelsbehandling efter att barnet var född. Detta har resulterat i ett dåligt psykiskt mående för patienten och som påverkar hennes anhöriga stort. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte har inkommit med kompletterande skrivelse och fullmakt från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2201-00092** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ingen undersökning Patienten led av smärta i ryggen. Hon sökte vård vid akutmottagning vid sjukhus, vid närakutmottagning och vid vårdcentral. Ingen vidare utredning genomfördes. Patienten led svårt av smärtan. Närstående var kritisk till att patienten inte undersöktes. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post **Primärvård** **V2201-00197** Vård och behandling Läkemedel	Problem vid receptförskrivning En kvinna kontaktade sin husläkare då hon behövde förnya recepten, men hon fick information om att mannen var på semester och att det skulle bli svårt med recept. Ingen annan läkare fanns tillgänglig för receptskrivning. Kvinnan ifrågasätter varför det är så stora svårigheter med att få utskrivet ett recept som är så viktigt för henne. Läkaren borde haft någon vikarie på plats. Åtgärd: Då telefonnummer saknas i anmälan har förvaltningen upprättat kontakt via e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Primärvård** **V2201-00199** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Felbedömning, tillgänglighet till läkare samt dåligt bemötande vid vårdcentral. En pojke hade svår inflammation av nageltrång. En vårdcentral kontaktades och tid till sjuksköterska bokades flera gånger med ordination på egenvård. Tillståndet förbättrades inte och fadern försökte boka tid till läkare för bedömning vilket inte fanns tillgängligt enligt mottagningssjuksköterska vars bemötande upplevdes ha varit otrevligt. Fadern kontaktade då digital läkare som bedömde tillståndet som allvarligt. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2201-00200** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med kontakt med barnpsykolog vid vårdcentral En mamma har synpunkter på ett samtal med en barnpsykolog inom primärvården gällande sitt barn. Bemötandet ska ha varit bristfälligt och psykologen ska ha gett en felaktig hänvisning om att de skulle söka till barn- och ungdomspsykiatrin, BUP. I journalanteckningen har psykologen skrivit in olika diagnoser i texten och resonerat kring dessa. Föräldern har önskat att journalanteckningen ska korrigeras då den innehåller flera felaktigheter men har inte fått gehör för några ändringar. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt 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 ombudet inte har inkommit med kompletterande skrivelse till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2201-00245** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Kommunikation Information	Läkemedel som kräver vårdens övervakning vid intag ordinerades att tas i hemmet En man ordinerades av en husläkare ett läkemedel som gav kraftiga biverkningar till den grad att akutsjukvård behövde uppsökas vid två tillfällen. Läkarna vid akutmottagningen informerade patienten att läkemedlet inte borde ha skrivits ut till patienten utan kontroll från vården i samband med administrering av detta. Åtgärd: Då patienten inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2202-01423** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring En kvinna med multibesvär är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral antecknat i hennes journal att hon var alkoholberoende. Detta var en missuppfattning och patienten därför vill att detta ska tas bort från journalen. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och informerat om vilka möjligheter en vårdgivare har när det gäller journalanteckningar. I övrigt har patienten redan vänt sig och anmält detta till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kommer överens om att avsluta ärendet.

1177 **Primärvård** **V2008-04336** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt brister vid vårdcentral En man har träffat en läkare vid en vårdcentral som han upplevde inte kunde det svenska språket. Patienten ansåg att det var mycket svårt att kommunicera med läkaren och fick inte den information han behövde om sitt hälsotillstånd. Denne anser att journaldokumentationen var bristfällig och hade önskat få information om att läkaren enbart var tillförordnad underläkare och ej hade legitimation. Mannen tycker att det inträffade visar på stora risker i patientsäkerheten. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beskrev de att handläggning och utredning av patienten har gjorts efter bästa förmåga då de har beställt olika undersökningar, prover samt remitterat till specialist. Resultatet har kommunicerats tillbaka till mannen via telefon och någon gång via brev. Patienten har hela tiden varit negativt inställd till ansvarig läkare och även uttryckt missnöje över att inte få adekvat smärtlindring då man ansett att han haft ett annat missbruk, enligt vårdgivaren. Mannen var inte nöjd med yttrandet och önskade hjälp med att skriva ett genmäle. Denne var dock besviken på patientnämndens uppdrag och efter flera telefonsamtal med handläggare beslutades att ärendet skulle avslutas.
1177 **Primärvård** **V2010-05734** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Försämrad efter psykologbehandling, utebliven adekvat vård En kvinna som har en neuropsykiatrisk diagnos och som lider av psykiska besvär har gått till en psykolog vid en vårdcentral. Hon menar att psykologen inte har fokuserat på rätt saker eller insett sina egna begränsningar och har haft samtal som har förvärrat hennes psykiska ohälsa och senarelagt möjligheten till rätt vård. Patienten hade önskat att hon remitterats till en kontakt med rätt kompetens. Efter sista mötet kände hon sig förminskad och skuldbelagd då psykologen brustit i sitt bemötande och gett otrevliga kommentarer. Psykologen ska även ha skrivit felaktiga saker i patientjournalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren, där berörd psykolog beklagade djupt om patienten känt sig förminskad, skuldbelagd och dumförklarad, vilket inte var hennes mening. Psykologen förklarade att hon helt uppenbart har misslyckats med att förmedla det bemötandet som patienten behövt. Vidare stod det att patienten nu har en fungerande kontakt med en kollega vid vårdcentralen. Vårdgivaren skrev att psykologen har tagit lärdom av patientens reaktion och kommer att göra de rättelser i journalen som patienten önskat. Patienten har efter tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2012-07485** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning Kvinnan besökte vårdcentralen regelbundet under ett par år eftersom hon kände av problem med lungorna. Efter två år genomfördes röntgen av lungorna. Det första svaret var lugnande, inget anmärkningsvärt kunde observeras. Senare hostade kvinnan blod. Vården kunde konstatera att hon led av lungcancer, metastaser. Strax därpå avled hon. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten led av en så kallad storcellig lungcancer, en tumörform som kan utvecklas väldigt snabbt. Vårdgivaren påbörjade strax efter det att patienten sökt för symptom där blodiga upphostningar även ingick en adekvat utredning, en utredning som är adekvat när det gäller misstanke om lungcancer. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2101-00460** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i vård och behandling inom primärvården En kvinna har synpunkter på hur hennes mamma har behandlats vid en vårdcentral. Mamman som lider av bland annat högt blodtryck har inte fått något läkemedel mot detta. Ombudet anser även att läkare inte har undersökt patienten tillräckligt, särskilt när hon drabbats av covid-19 och försämrats i sitt mående. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att det inte fanns något i journaldokumentationen av moderns vård som innebar behov av behandling för högt blodtryck. Det fanns även noterat att läkaren ska ha informerat dottern om sin bedömning. Vidare stod det att vårdgivaren tycker det är ledsamt att dottern inte har blivit lugnad av läkarens förklaringar och medicinska bedömning. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter om att det står tydligt i patientens journal att hon lider av högt blodtryck. Detta framfördes i avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2103-01644** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande vårdplan för kvinna med ME/cfs En kvinna med den neurologiska sjukdomen ME (Myalgisk encefalomyelit) får inte den hjälp hon behöver. Kvinnan som är svårt sjuk är i behov av åtgärder och remisser. Det finns dock ingen vårdplan. Kvinnan tillhör både primärvården och specialistsjukvården men bollas däremellan. Hennes leder blir allt stelare och hon har värk. Hon har utlovats intravenös näring och sond och remiss till ASIH (avancerad sjukvård i hemmet) samt blodprovstagning för att utesluta andra diagnoser. Ingenting kommer igång och SIP-mötet (samordnad individuell plan) ställdes in. Hon försämras radikalt vid minsta ansträngning och är därmed sängliggande i ett mörkt rum sedan nio månader. Anhöriga menar att det brister i samarbete, vilja och samordning. Åtgärd: I inhämtat yttrande från husläkare framkommer att hon förespråkar inneliggande utredning, förutredning av underliggande faktorer och behandlingsbara orsaker som bidragit till hennes synnerligen snabba och maligna utveckling. Kvinnan har idag närmast total funktions- och aktivitetsförlust. I och med detta har hon total oförmåga att medverka i utredning och rehabilitering. Den typ av vård och utredning som vore önskvärt för patienter med ME, med tillrättalagd miljö med så lite stimuli som möjligt, finns idag inte i Sverige. Ärendet avslutas då ombudet inte har tid eller kraft att inkomma med genmäle.
1177 **Primärvård** **V2104-02421** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Underlät att remittera till röntgen Patienten hade tidigare lidit av cancersjukdom. Senare kom han att lida av ihållande smärta. Han sökte hjälp vid vårdcentralen, ett flertal gånger framförde han sin önskan om att få genomgå undersökning med röntgen. Han var orolig. Han erhöll endast antiinflammatoriskt preparat. Han försökte åter komma i kontakt med läkaren under följande månad utan att lyckas. När han fick hjälp av närstående kom han slutligen i kontakt med läkaren. Läkaren begick misstag i remitteringen till röntgenundersökningen och läkaren fick därför remittera patienten på nytt. Det visade sig att patienten led av cancer. Patienten avled inom kort. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att den medicinska utredningen har bedrivits skyndsamt, en initial röntgenundersökning genomfördes omgående vid patientens första besök vid vårdcentralen. Remiss för magnetröntgen upprättades inom några veckor. Dock förekom brister i journalföringen och kommunikationen med patienten avseende vårdplanen. I svaret redogjordes för patientens besök och vårdgivarens insatser och vårdgivarens samarbete med andra vårdgivare. Ombudet tog del av yttrandet och har därefter inte inkommit med skriftligt svar inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2104-02932** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande bemötande av husläkare En kvinna tilldelades en ny husläkare på sin vårdcentral. Denne läkare ifrågasatte varför hon var sjukskriven och som kvinnan upplevde det även hennes neurologiska diagnos ME. Läkaren avbröt patienten upprepat och patienten fick höja rösten för att komma till tals. Kvinnan frågade vad läkaren visste om ME och fick till svar att det inte var ett läxförhör. Kvinnan har varit sjuk i 35 års tid i ett flertal sjukdomar. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer att han hade läst patientens journaler och intyg före telefonsamtalet med patienten. Det var dock svårtolkat av vilken anledning hon varit sjukskriven under lång tid och på vilket sätt hon varit aktivitetsbegränsad. På grund av detta bokades patienten in för ett fysiskt möte för undersökning och bedömning. Sjukskrivningen förlängdes fram till det inbokade besöket. Besöket avbokades av patienten. Verksamhetschefen beklagar i ett separat yttrande patientens upplevelse av det inträffade. Han informerar vidare att det är läkarens uppgift att i intyget till Försäkringskassan påvisa aktuella aktivitetsbegränsningar som påverkar arbetsförmågan samt ge medicinska förklaringar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. Hon har tidigare meddelat att hon tilldelats en annan läkare.
1177 **Primärvård** **V2105-03108** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet för döv person En döv kvinna har inte möjlighet att kommunicera med sin vårdcentral varken via telefon eller 1177.se. När hon ringer vårdcentralen via bildtelefoni går det endast att knappa in sitt telefonnummer för att senare bli uppringd. Detta fungerar inte då hon måste bli uppringd via bildtelefoni. Tjänsten "Kontakta mig" på 1177 finns inte. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer en beklagan samt ett förtydligande att en patient måste kunna nå sin vårdcentral samma dag de söker kontakt. Vårdcentralen har sedan ett år tillbaka en chattfunktion. I denna funktion kan patienten få kontakt med sin läkare samma dag. Det går även att boka tider till läkare, sköterska eller team. Vårdcentralen upplever att chatten är bättre än funktionen "kontakta mig" på 1177. Patientnämndens förvaltning var i kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) angående att vårdcentralen inte hade funktionen "Kontakta mig". Avtalshandläggare på HSF tog då kontakt med berörd vårdcentral med krav att de under fliken "om oss" på 1177.se måste de förtydliga med text att de har en funktionen som ersätter "kontakta mig". Vid senare genomgång har följande information lagts till: "Tidsbokning sker per telefon till respektive läkare/distriktssköterska alternativt via vår chattfunktion Mitt PTJ, se mer information på hemsidan". Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2105-03123** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Ifrågasatt av läkare på vårdcentralen En kvinna som led av återkommande migrän blev starkt ifrågasatt av den läkare hon träffade på vårdcentralen. Kvinnan ansåg att hon blev diskriminerad och att hon inte skulle ha blivit ifrågasatt om hon hade varit man. Bland annat ansåg läkaren att hon skulle sluta med migränmedicinering för att kunna ta hand om sitt barn. Läkaren triggade även igång patientens posttraumatiska stressyndrom genom att ställa frågor om hennes trauma, trots att hon sagt ifrån att hon inte ville prata om detta. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2105-03296** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Missad cancerdiagnos En kvinna upplevde yrsel och nedsatt syn och hörsel. Senare fick hon ett yrselanfall som man tolkade som kristallsjuka. Inga vidare undersökningar gjordes. Yrseln tilltog och hon fick svårt att gå. Hon sjukskrevs, till en början för yrsel, men sedan för utmattning, sömnstörning och ångest och depression. Sjukskrivningen varade ett par års tid. Under tiden förskrevs hon läkemedel, trots att det inte hjälpte henne. När kvinnan plötsligt försämrades remitterades hon till en neurolog. Denne menade att besvären berodde på biverkningar av medicinen. Ingen fortsatt utredning genomfördes. Kvinnan uppsökte till slut akutmottagning på akutsjukhus som upptäckte obotliga metastaser i hjärnhinnan, med spridning i hjärnan. Kvinnan vistas nu på hospice. Åtgärd: I ett yttrande avseende vårdcentralen framkommer att husläkarverksamheten bedrevs fram tills för tre år sedan. Därefter togs den över av annan huvudman. Ur journalen framkommer att patienten hade två besök på vårdcentralen då hon sjukskrevs med anledning av nyuppkommen yrsel och psykisk ohälsa. slutligen beklagar man patientens hjärntumör diagnostiserades i ett så sent skede. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2105-03313** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fel diagnos gav fel behandling En man som uppsökte en närakutmottagning behandlades med proppförebyggande läkemedel och instruerades hur han själv skulle ta dessa sprutor hemma. Han menar att detta varit en felaktig behandling som lett till besvär. Utredning har visat att han inte hade blodpropp och han är orolig för vad som hänt om han fortsatt med läkemedlet. Han vill få pengarna tillbaka för besöket och parkeringsavgiften. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten sökt vård på närakuten på grund av svullnad och smärta i ett underben. Provtagning och läkarundersökning väckte misstanke om propp i benet och det var därför viktigt att patienten fick en medicin som förebyggde eventuell proppbildning. Det finns dock flera tillstånd som kan ge liknande besvär och en ultraljudsundersökning var därför avgörande för att kunna bekräfta eller utesluta diagnosen. Denna undersökning kan inte beställas på kvällen vid närakuten och det planerades för en ultraljudsundersökning de närmaste dagarna. När patienten dagen därpå sökte vård på annan närakut genomfördes en ultraljudsundersökning som inte visade någon propp i benet. Behandlingen med blodförtunnande läkemedel avslutades. Handläggningen var adekvat enligt vårdgivarens riktlinjer. Patienten hade fått svar av en enhetschef angående återbetalning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2106-03870** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på närakut En kvinna åkte, på uppmaning av en sjuksköterska i 1177:s telefontjänst, till en närakut med sin 10-åriga dotter som ramlat och skadat sig under en idrottslektion i skolan. Efter sex timmars väntan hade de ännu inte fått träffa en läkare. Kvinnan tyckte att det var en oacceptabelt lång väntan. Åtgärd: Ett svar har inkommit där vårdgivaren hållit med patienten om att sex timmars väntetid är en lång tid att vänta. Vårdgivarens förklaring till den långa väntetiden är det att just den dagen hade många patienter sökt sig till mottagningen. Man har bett om ursäkt och ska försöka införa en policy för att prioritera patientens akuta behov. Man kommer också att ta upp detta på ett personalmöte. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2106-04028** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fel diagnos, upptäckte inte cancer Patienten led av klåda. Läkare vid vårdcentralen bedömde att patienten led av allergi. Undersökningar genomfördes. Patienten beskrev sin viktnedgång och bad om att få bli remitterad till hudspecialist. Han uttryckte sin misstanke om tumörsjukdom. Senare ändrade läkaren diagnosen, skabb. Behandling påbörjades. Sedan ändrades diagnosen igen, torr hud. Ingen förbättring. Slutligen blev patienten remitterad till hudspecialist som vidtog de undersökningar som patienten var i behov av. Det kunde konstateras att patienten led av cancersjukdom i buken. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att de initiala läkarbedömningarna borde ha lett till en mer omfattande utredning i enlighet med upprättade riktlinjer och rutiner, regionens internetbaserade kunskapsstöd för läkare som är verksamma inom primärvården. Dessa riktlinjer hade kunnat bidra till en tidigare upptäckt av avvikande leverprover. Vårdgivaren har med anledning av detta tagit initiativ till att påbörja en vårdskadeutredning vilken även kan förändra vårdgivarens arbetssätt för att förhindra att liknande skeenden inte upprepas. Ombudet tog del av yttrandet och avsåg att vända sig till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2106-04173** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på vårdcentral En kvinna hamnade i argumentation med flera i personalen på en vårdcentral. Det hela skedde i ett väntrum. Kvinnan hade hörlurar på sig och talade i telefon med väninna medan hon väntade på sitt läkarbesök. I väldigt ovänlig ton blev hon tillsagd av verksamhetschef att det var telefonförbud i väntrummet. När kvinnan förklarade att hon inte visste om detta, skrek personen åt henne att det står på en lapp på väggen. Hon uttryckte även att kvinnan var ouppfostrad. Kvinnan sa då skarpt ifrån att hon inte ville bli tilltalad på det sättet. Då kom en läkare ut och skrek åt dem att vara tysta. En tredje läkare kom då ut i väntrummet. Verksamhetschefen fortsatte skrika att kvinnan skulle gå därifrån annars skulle hon tillkalla väktare. Kvinnan hävdar att det inte var hon som orsakade argumentationen från början. Nu står det i hennes journal att hon uppträdde hotfullt, viket inte stämmer. Hon vill ha en rättelse. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer deras version av det inträffade vilket även gett dem grund att anmäla kvinnan till polisen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2106-04265** Vård och behandling Behandling	Nekad kompressionsstrumpor En kvinna har fått ett intyg från akutsjukvården att hon ska använda kompressionsstrumpor. Läkaren har hänvisat henne till vårdcentralen för utprovning. Sjuksköterska vid vårdcentralen menar att kvinnan inte uppfyller kriterierna för förskrivning, varför hon har nekat henne kompressionsstrumpor. Kvinnan påpekar att hon har diagnosen POTS (som ger henne hjärtklappning) vilket även vissa patienter som insjuknat i covid-19 har fått som diagnos. Dessa patienter har fått kompressionsstrumpor utprovade via regionen. Detta gör vården ojämlik och kvinnan reagerar starkt på att hon med samma behov som covid-patienter, men annan grunddiagnos, nekas strumpor. Kvinnan menar även att det är diskriminering av henne med funktionsnedsättning att behoven inte styr vilka hjälpmedel hon har rätt till. Åtgärd: Informerar kvinnan att följande diagnoser berättigar till kompressionsbandage enligt regelverket: djup ven trombos, venös insufficiens, kroniska bensår och bensårsrisk, hypostatiskt eksem med risk för bensår och lipolymfödem. Patienten meddelar att akutsjukhuset har beviljat henne kompressionsstrumpor. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2106-04333** Vård och behandling Läkemedel	Felmedicinering Patienten lider av cancersjukdom i lever och tjocktarmen. Läkaren ordinerade receptfritt smärtstillande läkemedel. Patienten ansåg att det var fel preparat. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att ordinationen inte var felaktig. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2107-04561** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missade infektionsprov, patienten avled En kvinna med smärtor och infektioner har besökt vården för behandling, men inte fått adekvat hjälp. Hennes immunförsvar försvagades och hon avled efter ett år. Det har visat sig att kvinnan har varit smittad med humant immunbristvirus (HIV) och utvecklat immunbristsyndrom (AIDS), men ingen har tagit just det testet. Anhöriga undrar hur vårdgivaren kunde missa det, trots att patienten hade alla symptom. Åtgärd: Vårdgivaren beklagade dödsfallet och skrev att modern, under en längre tid, drabbats av olika symtom och behandlats för dessa. De enskilda symtomen, var och en för sig, kunde inte härledas till HIV-smitta. Man konstaterade lågt blodvärde men hann inte utreda detta då patienten själv bytte vårdcentral. Efter önskemål från ombud kommer vårdgivaren att ta upp ärendet i läkargruppen. Dottern har tagit del av yttrandet och meddelat att hon gjort en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas i samförstånd.
1177 **Primärvård** **V2107-04808** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande, bristfällig utredning och felanteckningar i journalen En kvinna anser att sonen inte har fått den utredning som han behöver på en specialistmottagning. Hon påpekar att det finns faktafel i hans journal som bör korrigeras. Mamman anser att de har bemötts på ett dåligt och otrevligt sätt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som beklagar bemötandet. Det framgick att mottagningen har rutiner för hur bedömningssamtal ska genomföras och när insatser ska erbjudas. När vårdnadshavare befinner sig i konflikt med varandra försöker personal att värdera information på ett så neutralt sätt som möjligt. Om avvikande värderingar inte anses förenliga med aktuell medicinsk eller psykologisk vetenskap kan det skapa en diskrepans mellan patienters önskemål och vårdens bedömningar. Vissa journaländringar har genomförts i syfte att förtydliga information som ansetts otydlig eller missvisande. Chef har haft en dialog direkt med modern och tackar för inkomna synpunkter. Föräldern har tagit del av yttranden men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2107-04809** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Dåligt bemötande, bristande delaktighet och felanteckningar i journalen på en specialistmottagning En kvinna upplever dåligt bemötande och diskriminering på en specialistmottagning. Hon Känner sig inte delaktig i sin vård. Det finns även faktafel i journalen som bör korrigeras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare, som beklagar bemötandet från psykologen. Verksamheten drivs av både region och kommun varför patientens synpunkter som rör familjeterapeuten får hänvisas till kommunen. Psykologen har gjort vissa ändringar i journalen baserat på de synpunkter som framförts i syfte att förtydliga information som ansetts otydlig eller missvisande men professionella bedömningar som gjorts har inte ändrats. Kvinnan har via direktkontakt med chef fått en förklaring till detta. Vårdgivaren tackar för den återkoppling som framförts då den bidragit till utvecklingsarbetet på mottagningen. Patienten har tagit del av yttranden men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2107-04859** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Vidtog inga undersökning Under många år led patienten av kraftiga diarréer. Han hade under dessa år kontakt med läkare vid primärvården. Men läkaren vidtog inga undersökningar, bedömde att tarmen var irriterad. Enligt patienten var problemen symptom på cancersjukdom som nu utvecklats. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren påbörjat en mer omfattande utredning och att vårdgivaren ska återkomma till patienten skriftligen när denna utredning är genomförd. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2107-04957** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Synpunkter på vikarierande läkare på vårdcentralen En kvinna har synpunkter på vikarierande läkare på vårdcentralen. Läkaren följer inte den behandlingsplan som finns sedan tidigare. Läkaren har en annan agenda för provtagning och medicinering än tidigare. Läkaren har på begäran skrivit två intyg som inte har gått att använda. I journalen har läkaren skrivit att patienten är komplicerad och hjälpsökande. När patienten vill kommunicera via chattfunktion stänger läkaren chatten. Vid senaste besöket tog läkaren upp saker som inte patienten sökte för eller ansåg relevant. Därmed kände hon sig överkörd. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att läkaren på vårdcentralen följer de råd som specialisten på akutsjukhus har gett i patientärendet. Denna behandling med provtagning och medicinering förklaras. Medicinskt ansvarig läkare har granskat ordinationen och kan inte se att någon felbehandling har skett. Man förklarar även hur intygsskrivning går till där intygen måste vara väl underbyggda och de kan därmed inte utgå ifrån patientens synpunkter. Kvinnan önskade intyg för ansökning om merkostnadsersättning vilket idag inte längre beviljas. Man beklagar att kvinnan inte kunnat få de ersättningar hon hoppats på. Synpunkterna som inkommit från kvinnan kommer att tas upp på möten med vårdcentralens samtliga läkare respektive sjuksköterskor i syfte att förbättra vården. Patienten har därefter meddelat att hon inte är nöjd med svaret. I samråd avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2107-04999** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Fördröjd diagnos En kvinna sökte vård på sin vårdcentral med långvarig huvudvärk, yrsel, illamående och rygg- och nacksmärtor. Symtomen förvärrades men behandling gavs enbart med smärtlindrande läkemedel, ingen fördjupad undersökning gjordes. Kvinnan upplevde att läkaren yttrade sig diskriminerande för att hon var kvinna. När en röntgen tillslut gjordes konstaterades en hjärntumör. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevt sig ha blivit dåligt bemött, missförstådd och upplevt sig diskriminerad och inte fått den hjälp patienten förväntat sig. Enligt journalen framkommer inget kränkande eller diskriminerande, läkaren verkar ha tagit hälsoproblemen på allvar. Hur mötet mellan patient och läkare varit avseende bemötande framkommer inte i journalen, men den medicinska bedömningen ser bra ut. Händelsen kommer att tas upp med berörd läkare men även med övriga medarbetare för att förhindra att liknande situationer uppstår. Vårdgivaren är tacksam för återkopplingen och patient och ombud är välkomna att kontakta dem per telefon då de har noll tolerans mot allt diskriminerande beteende. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2108-05048** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren upprättade inte remiss, gav ingen återkoppling Patienten hade problem med sin andning, hon hade hostat under lång tid och upplevt andningssvårigheter. Hon bokade tid hos läkare vid vårdcentralen. Läkaren ansåg att det fanns behov av undersökning med röntgen. Men kommunikationen från läkaren var inte tydlig, det framgick inte att mottagningen som skulle genomföra denna undersökning praktiserade drop-in. Detta blev patienten informerad om en månad senare. Dessutom missade läkaren att upprätta utlovad remiss till undersökning av lungorna vid akutsjukhus, detta orsakade försenad behandling. Vårdcentralen missade även att informera patienten om resultat av röntgenundersökning. Patienten tvingades att på egna initiativ få reda på svaren. Hon blev informerad om att hon led av tumör i lungan. Behandlingen försenades. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdcentralen med anledning av detta ärende ska se över sina rutiner och riktlinjer, detta för att förbättra informationsgivningen. Fördröjning av information om undersökningsresultat berodde bland annat på personalbrist under semestertid. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2108-05069** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Nekade remisser med bristfällig information Föräldrarna till ett barn med flera diagnoser har kontaktat flera vårdgivare för att få den typ- och mängd av kommunikationsbehandling som barnet är i behov av. Efter att fått reda på att den typ av vård som eftersökts fanns hos en logopedmottagning, skickades enligt mottagningens information en remiss från skolhälsovården dit. Remissen avslogs med hänvisning till att den ej bedömdes uppfylla kraven. Föräldrarna kontaktades inte angående den nekade remissen. När mottagningen kontaktades angående remissen fick de till förklaring att endast en habiliteringsmottagning kan skriva en remiss men att barnet var välkommet till dem om korrekt remiss ordnades. Också remissen från habiliteringsmottagningen avslogs och inte heller denna gång informerades föräldrarna. Föräldrarna ifrågasätter mottagningens bristfälliga information och att barnet inte fått den vård han behöver. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det enligt riktlinjer för utförare inom Vårdval Logopedi inte ska förekomma samtidig logopedisk insats när en patient tillhör habilitering. Undantag kan göras för en tidsmässigt begränsad intensivbehandling under förutsättning att habiliteringen skickar en remiss där de bedömer behovet och att patienten kan hantera och tillgodogöra sig behandlingen. Habiliteringen behåller patientansvaret. Den som svarat på de anhörigas frågor om remittering lär inte ha varit tillräckligt insatt i patientens situation och om den pågående kontakten med habiliteringen. Det missförstånd som uppstått till följd av detta beklagades. Remisser bedöms utifrån den information som står i remissen och inte utifrån tidigare journalanteckningar. Det är remittenten som får svaret på remissen då det är denne som har behandlingsansvaret. Verksamhetschefen kan inte se att verksamheten felat utifrån gällande rutiner men det har tagit för lång tid att svara på remissen. En översyn av rutiner kring remittering ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Verksamheten kommer ånyo påtala gränsdragningsproblematiken mellan Vårdval Logopedi och habiliteringen till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. De anhöriga uppmanades att ha fortsatt kontakt med habiliteringen för att patienten ska få den hjälp han behöver utifrån sin diagnos. Ombudet har tagit del av yttranden och framfört stort missnöje med dessa och anser att barnet utsatts för diskriminering på grund av sin funktionsnedsättning. Ombudet har framfört önskan om att mottagningen ska göra en lex Maria-anmälan på grund av vårdskada/risk för vårdskada. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2108-05111** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bemötande och bedömning av läkare på vårdcentral En ung kvinna beskriver det bemötande och den bedömning som hon fick av läkaren på vårdcentralen för flera år sedan då hon sökte för psykisk ohälsa och illamående. Läkaren menade att kvinnan kunde vara gravid och fortsatte med information om att vara ung och gravid trots att test visade att hon inte var gravid. Hon blev även nekad remiss till psykolog. Besöket slutade med att läkaren skickade kvinnan till psykiatrisk akutmottagning. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som ber om ursäkt för om handläggningen av patienten inte varit tillfredsställande vid besöket och att det varit en negativ upplevelse för patienten. Vårdgivaren framför att de har följt rutiner och riktlinjer gällande psykisk ohälsa. En patient gör själv ett val om man vill ha anhöriga med på ett besök. Enligt vårdgivaren är journalanteckningen bristfällig. Patienten inbjuds till ett samtal för att rätta till misstag och för genomgång av journalen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2108-05167** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Läkare dikterade inte besök På inrådan av telefonrådgivningen på 1177 besökte en kvinna en närakut med värk och tryck över bröstet. Hon hade även tungt med andningen. En läkare bedömde att kvinnan hade trånga luftvägar. Läkaren lovade att ordinera och förskriva två olika läkemedel. Hon beskrev effekterna och hur de skulle användas. Hon rekommenderar även en hemsida. Kvinnan gick till ett apotek, men inga recept fanns. Det visade sig att läkaren inte dikterat besöket eller föreslagna åtgärder. Kvinnan fick ta sig tillbaka till närakuten för att träffa en annan läkare. Denna ordinerade endast ett läkemedel. Kvinnan fick återigen ta sig till ett apotek. Fyra dagar senare fick hon via provsvar bekräftad covid-19-infektion. Kvinnan är frustrerad och förödmjukad. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer ett stort förlåt från berörd läkare. Hon menar att det som hänt inte borde han inträffat. Läkaren blev direkt efter patientens besök involverad i ett brådskande ärende, innan hon han gå till sitt rum och dator. Under tiden blev patienten utskriven från mottagningen och därmed försvann patientens namn från deras lista. Detta är orsaken till att både diktat och recept missades. Det finns ett kontrollmoment så att händelser som denna inte ska missas. En patient ska inte skrivas ut innan diktat är upprättat. Patienten är ganska nöjd med svaret men hade hoppats på att de skulle vidta åtgärder. Då rutiner finns som inte efterföljdes på grund av den mänskliga faktorn hoppas patienten att dessa följs framgent och ärendet avslutas därmed.
1177 **Primärvård** **V2108-05247** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande behandling vid besvär med sköldkörteln En kvinna har besvär med sköldkörtelhormon och får ingen hjälp. Trots att hon har hög puls och känner sig väldigt trött och deprimerad får hon ingen adekvat behandling vid vårdcentralen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen förklarades att läkaren på vårdcentralen hade försökt att justera kvinnans läkemedel till rätt dos med försiktiga steg. Hittills hade det aldrig varit någon hälsovådlig nivå på kvinnans prover eller behandling. Man kan heller inte påskynda provtagningarna mellan dosjusteringarna, detta är vedertaget inom primärvården som sköter 99% av fallen med sköldkörtelproblematik och specialistläkare endast 1% förklarade verksamhetschefen. Då man inte alltid lyckas pricka behandlingsmålen direkt måste man prova sig fram för att få de bästa resultaten. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2108-05387** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Blev inte lyssnad till vid behandling, drabbad av komplikation En kvinna fick behandling med järndropp vid en vårdcentral. Hon påtalade genast att det kändes annorlunda och gjorde ont och att armen och fingrar domnade bort. Detta hörsammades dock inte utan hon informerades flera gånger att allt verkade normalt. Infusionen med läkemedlet fortsatte och först när armen svullnade upp avbröts behandlingen. Kvinnan fick därefter uppsöka närakut, infektion konstaterades och antibiotikabehandling inleddes. Kvinnan har fortsatta besvär och missfärgad arm. Hon har på grund av den misslyckade behandlingen inte heller fått den effekt som var planerad. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det var ytterst beklagligt att denna situation uppstått. Den sjuksköterska som ansvarade för infusionen var en tillfälligt anställd vikarie och arbetade inte längre kvar på mottagningen. Det som drabbat patienten tycktes onekligen ha varit att den planerade järninfusionen gått in, åtminstone delvis, i huden och inte i blodbanan. Gällande effekterna av detta och den aktuella missfärgningen så rekommenderades kontakt med Löf, Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag för ansökan om ersättning. Rutiner kring intravenös behandling hade återkommande diskuterats hos vårdgivaren för att undvika att liknande händelse inträffar framöver. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2108-05392** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Missförstådd av vården En man med en kronisk reumatisk diagnos upplever att dialogen med specialistsjukvården brister. Han har en neuropsykiatrisk diagnos som gör att han får hjälp med kommunikationen med kliniken av en anhörig, Inte heller den anhörige upplever att hen får ett gott bemötande. Båda har missförståtts och misstänker att vården tror att patienten är ute efter droger. Patienten har i själva verket mycket värk. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras behandlingsstrategin på kliniken och specifikt för patienten. Handläggningen för patienten har varit korrekt. Att patientens upplevelse av omhändertagande varit otillfredsställande beklagas. Ärendet kommer att återkopplas till berörda medarbetare. Man har försökt nå patienten per telefon för att diskutera synpunkterna, dock utan att lyckas.
1177 **Primärvård** **V2108-05433** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ifrågasätter tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna ifrågasätter telefonbokningssystemet på en vårdcentral där patienter behöver lämna meddelande för att sedan bli uppringda av personal. Enligt kvinnan kan vårdcentralen inte erbjuda besök inom ramen för vårdcentralen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats om vårdgarantin. Ärendet avslutades därefter då patienten inte återkom till förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2108-05476** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Nekad tolk vid akutmottagning En kvinna skadades i en bilolycka och sökte vård på en akutmottagning. På mottagningen gjordes enligt anmälaren ingen ordentlig undersökning och hon erbjöds ingen tolk trots att hon inte talar svenska. Åtgärd: Patienten ärende har anmälts direkt till vårdgivaren och kommer att utredas internt varpå patienten kommer att få ett svar. Ärendet avslutas vid förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2108-05504** Ekonomi Patientavgifter	Inte möjligt att betala kontant på vårdcentral En kvinna kunde inte betala patientavgiften kontant vid en vårdcentral, vilket inte är enligt reglerna. Hon menar att hon inte under några omständigheter fick betala besöket kontant. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade bemötandet. Vårdgivaren menade att patienten har rätt i att den är skyldig att ta emot kontanter. Frågan hade tagits upp med berörda medarbetare separat samt på en arbetsplatsträff där rutinerna repeterats rörande bemötande och betalningsrutiner. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon är mycket nöjd och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2108-05542** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Läkare på vårdcentral saknade empati En man med smärtor sökte sin vårdcentral. Han upplevde ett dåligt bemötande av läkaren och att empati saknades. Läkaren skrev ut olika läkemedel men talade inte om hur de skulle tas. Enligt mannen talade och skrev läkaren dålig svenska. Han fick komma till annan läkare där han fick bra hjälp. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som i samtal med patienten framfört att de är ledsna för att patienten upplevde att läkaren inte lyssnade och inte verkade förberedd på besöket. Läkemedel skrevs ut men ingen förklaring gavs hur dessa skulle tas. Patienten upplevde att läkaren trodde att hen var ute efter sjukskrivning samt att det på grund av brister i svenska var svårt att förstå vad läkaren sa. Läkaren tog till sig synpunkterna men arbetar inte längre kvar på mottagningen. Vårdgivaren har tagit detta på allvar och arbetar kontinuerligt med att förfina sitt arbetssätt. Vid kvarstående frågor är patienten välkommen att återkoppla. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2109-05642** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med vårdcentral En kvinna har upplevt flera brister vid sin vårdcentral. Hon tycker inte att de har undersökt henne adekvat och att en sjuksköterska har brustit i sitt bemötande. Patienten har även synpunkter på att de inte har förnyat recept samt att det står felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som bad om ursäkt över bemötandet från sjuksköterskan. Detta har tagits upp i personalgruppen. Enligt rutin ska en patient träffa en läkare för att kunna få ett recept på narkotikaklassade och kraftigt beroendeframkallande läkemedel. Dessa förskrivs efter bedömning av behov och görs efter att en planering för hur länge läkemedlet ska användas. I en läkaranteckning framgår att patienten har avrådts från att använda dessa läkemedel. Ett läkemedel förskrivs aldrig av en läkare bara för att någon annan läkare har förskrivit det tidigare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter, där hon bland annat framförde att olika läkare tidigare bedömt att hon behöver starka smärtlindrande mediciner för sina svåra smärtor och kroniska sjukdomar samt att vårdcentralen brustit i ansvarstagande. Hon påtalade också att hon tycker att det finns felaktiga uppgifter i journalen. Synpunkterna bifogades avslutskrivelsen till vårdgivaren. Förvaltningen har informerat patienten om att hon har rätt att få in en notering i sin journal om att hon som patient anser att det finns missvisande och oriktiga uppgifter i journalen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2109-05698** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Felaktig bedömning av symtom hos barn En flicka som under en vistelse i naturen blivit myggbiten hade rejäla röda utslag över kroppen och symtom av huvudvärk och var hängig. Ombudet och flickan uppsökte läkarvård vid en närakutmottagning där en diagnos ställdes utan närmare undersökning eller lyhördhet för det barnet och ombudet ville berätta. Recept på antibiotika skrevs ut. Enligt ombudet var läkarens bemötande arrogant och det fanns bristande kompetens. Då ombudet efter besöket kontaktade 1177 gavs råd att på nytt söka vård. En annan bedömning gjordes och läkemedel gavs mot allergisk reaktion. Läkemedlet gav god effekt. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att besöket inte blev tillfredsställande. Deras mål är att alla som besöker dem, både patienter och anhöriga ska vara nöjda med sitt besök. Enligt behandlande läkare var besöket på fel vårdnivå då en närakutmottagning inte gör den typen av utredning med provtagning som ombudet hade en förhoppning om. Barnets hudförändringar finns noggrant beskrivna i journalanteckningen. Detta tillsammans med barnets vistelse i naturen talade för en hög sannolikhet för en borreliadiagnos där en tidigt insatt antibiotikabehandling rekommenderas för att slippa eventuella långvariga men för barnet, detta gjordes efter en konsultation med barnsjukhuset. Läkaren gav även rekommendation om att använda receptfritt allergiläkemedel mot hudklådan. Vårdgivaren ger till ombudet en tydlig information om sin rekommendation och sin kliniska bedömning och tydligt råd om möjlighet att söka en second opinion vid tveksamhet om gjord bedömning. Ombudet är välkommen att höra av sig vid fler frågor. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2109-05771** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sena som var av missades av vården En kvinna drabbades av en skärskada i tummen. Hon uppsökte läkare på en vårdcentral som knappt tittade på skadan. Läkare satte på ett litet plåster och sa att rörelseförmågan skulle komma tillbaka efter 2-3 veckor när svullnaden lagt sig. Kvinnan påtalade att hon inte kunde röra tummens övre led alls, men fick till svar att hon inte skulle oroa sig. Återigen menade han att handen skulle bli helt återställd efter att svullnaden lagt sig. Två veckor senare när hon inte återfått någon rörelseförmåga bokade hon en ny tid på vårdcentralen. Läkaren hon träffade då påtalade att den förste läkaren gjort fel och en akutremiss skrevs till handkirurgklinik på akutsjukhus. Handkirurgen på sjukhuset var upprörd över felbedömningen och dokumenterade i journalen att så skett. Kvinnan har nu genomgått en operation av böjsenan i tummen. Kirurgin blev mer avancerad och omfattande jämfört med om den hade skett direkt i anslutning till skadan. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man det onödiga lidande som händelsen orsakat och ber om ursäkt för det. Den berörda läkaren arbetar inte kvar varför han inte har kunnat höras. Man påpekar dock att sårskador på händer och fingrar alltid ska föranleda noggrann undersökning av samtliga senfunktioner och vid misstanke om senaskada bör handkirurgisk kompetens vidtalas direkt. Så sedde inte i detta fall. Händelsen kommer att användas i deras internutbildningar i syfte att något liknande inte ska ske igen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2109-05872** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Bristande uttalande av husläkare En kvinna går till en husläkare på en vårdcentral som menar att hennes fysiska smärta beror på hennes psykiska tillstånd. Läkaren menar att hon har en personlighetsstörning och han har uttryckt att han får ångest av att träffa henne. I journalen står att patienten tvingat honom att skriva ut opiater för att hon ska gå från mottagningen. Efter senaste kontakten med vårdcentralen svimmade kvinnan av smärta och fördes med ambulans till ett akutsjukhus. Kvinnan har en neuropsykiatrisk diagnos och upplever att hon får sämre vård och bemötande av samma läkare efter att han fick veta det. Åtgärd: I inhämtat yttrande ber berörd läkare om ursäkt över patientens upplevelse kring att han inte tagit hennes problem på allvar och att han uttryckt sig olämpligt. Journalanteckningen som patienten hänvisar till kunde han ha formulerat på att betydligt bättre sätt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2109-05950** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Läkaren var ovillig att remittera för undersökning Patienten sökte vård vid vårdcentralen för återkommande besvär i halsen, men blev inte ordentligt undersökt. Patienten fick stå på sig för att få läkaren att remittera henne till undersökning med ultraljud. Det visade sig att patienten led av cancer i sköldkörteln. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren hos vårdgivaren remitterade patienten till specialistläkare för undersökning av halsen, att även undersökning av sköldkörteln med ultraljud beställdes. Utredningen som då påbörjades ledde till fynd av cancerceller. Enligt svaret har omhändertagandet varit korrekt. Patienten tog del av svaret och framförde sitt missnöje över att vårdgivaren inte erkände sina misstag. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2109-06013** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning på närakut En kvinna som insjuknat med magont och dagliga kräkningar hänvisades av vårdcentralen till närakutmottagning då hon varken behöll mat eller vätska. På närakuten träffade hon en läkare som bedömde att problemen handlade om stress. Läkaren nekade utredning med prover och tester och menade att kvinnan behöver byta arbete. Läkaren menade också att hon behövde äta tillskott då hon är vegetarian. Hon blev ledsen, kände sig inte lyssnad till och kunde senare läsa i journalen att hon var känslomässigt labil och rädd för att gå till arbetet. Ett par dagar senare uppsökte hon vårdcentralen, genomgick provtagning och remitterades till gastroskopi. Hon fick därefter veta att hon skulle uppsöka akutmottagning omedelbart på grund av förhöjda värden i levern och bukspottkörteln och blev då inlagd på sjukhus. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att närakuten gör en bedömning av hur det är där och då. Om det behövs utredningar behöver den remittera vidare. Vad vårdgivaren kunde se så här i efterhand så fanns det vid besöket inga tecken på allvarlig sjukdom. I sådana fall hänvisar den till vårdcentralen för fortsatt utredning. Vårdgivaren hoppades att besvären gått över. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2109-06141** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral missade att göra urinodling En patient som genomgått urinvägsbesvär och fått antibiotika lämnade blodprov och urinprov vid en vårdcentral. Enligt läkare skulle urinodling göras för att fastställa att inga bakterier fanns kvar. Någon vecka senare ringde vårdgivaren och meddelade att man missat att göra odlingen och att patienten därför behövde lämna ett nytt prov. Patienten menar att den bristande hanteringen förlänger hans oro och är stressande. Han menar också att detta bara var den senaste i en rad allvarliga missar från vårdcentralens sida där man behöver skärpa sina rutiner och vara noggranna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att verksamhetschefen träffat patienten i samband med ett besök och då berättat för honom att hon är tacksam att han tagit sig tid att anmäla händelser som gått fel. Hon menade att vårdgivaren tagit detta på största allvar och redogjort för det inträffade till IVO, följt av dialog med samtliga som varit involverade i patientens vårdprocess. Rörande den missade urinodlingen var det mycket ovanligt att detta sker, det var erfarna undersköterskor i tjänst den aktuella dagen och vårdgivaren kunde inte annat än be om ursäkt. Redan omgående när detta upptäcktes diskuterades möjliga förbättringar och extra kontroller och vårdgivaren skulle jobba vidare aktivt med detta. Patienten har tagit del av svaret och framfört att han inväntar kontakt från IVO och försäkringsbolag. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2109-06190** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande En kvinna kontaktade en vårdcentral på grund av misstänkt halsinfektion. Hon fick utskrivet antibiotika för säkerhets skull men hade enligt läkaren ingen pågående infektion. Då hon några dagar senare började må sämre och ville lämna prover ringde hon åter till vårdcentralen, men uppgav att hon fick ett bristande bemötande genom att personalen skrek på henne och ifrågasatte varför hon ringde då hon träffat en läkare några dagar tidigare. Till slut fick kvinnan en tid men upplevde då att läkaren var kort och avvisande i sin ton. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är mycket olyckligt att patienten upplevt sig illa bemött. När en patient kontaktar vårdcentralen är ambitionen att denne ska få svar på sina frågor och känna sig trygg med det. Patientens synpunkter tas på största allvar och kommer tas upp på kommande arbetsplatsträff och personalmöte. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2109-06191** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig information och bedömning i remissvar En kvinna har synpunkter på hur en läkare vid en mottagning för övervikt har formulerat sig i ett remissvar till vårdcentralen samt gjort bedömningen om att hon inte får komma till deras mottagning. Patienten menar att remissvaret innehåller falska påståenden och felaktiga diagnoser. Bedömningen har gjorts utan att läkaren har träffat henne. Kvinnan känner sig ledsen och kränkt och har försökt komma i kontakt med mottagningen men får ingen återkoppling. En receptionist ska även ha bemött henne mycket bristfälligt under ett telefonsamtal. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade patientens negativa upplevelse av remissvaret och bemötandet vid telefonsamtalet, då hon inte hänvisades till ansvariga chefer för att framföra sina synpunkter. Rutinen har tydliggjorts för medarbetarna. Vårdgivaren redogjorde för varför patienten inte bedöms vara aktuell vid deras mottagning och förklarade orsakerna och att dessa var och en för sig är kontraindikationer för komma till dem på grund av att behandlingen då inte fungerar. Verksamhetschefen har även samtalat med patienten per telefon. Det framgick att berörd läkare svarat husläkaren kring vilka rekommendationer kring åtgärder som de anser patienten behöver. Vidare stod det att en ny remiss kan skickas om de föreslagna åtgärderna har vidtagits och har fungerat otillräcklig. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon önskar att de tar mer hänsyn till patientberättelsen och till henne som individ och hennes egna ord mer än till styrdokument och riktlinjer. Detta skrevs in avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2109-06224** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Litet barn ej utrett En man har sökt vård för sin dotter som under längre tid har haft feber och hosta. Mannen har slussats runt mellan vårdcentral, barn- och ungdomsmottagning och specialistmottagning och upplever att ingen tog ansvar för utredningen. När flickan undersöktes vid vårdcentralen ifrågasatte mannen varför ingen ordentlig undersökning gjordes samt varför man hänvisade till Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning som inte heller kunde genomföra en utredning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att man genomfört de brukliga testerna vid misstänkt infektion. Vårdgivaren beskrev vidare att flickan hänvisades att söka vård vid Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning när flickan var frisk. Flickan remitterades enligt vårdgivaren akut till akutmottagning vid ett senare tillfälle med adekvat frågeställning. Vårdgivaren framför att handläggningen av ärendet har varit helt adekvat. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört att han fortsatt ifrågasätter handläggningen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2109-06312** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade infektionsprov, patienten avled En kvinna med smärtor och infektioner har besökt vården för behandling, men inte fått adekvat hjälp. Hennes immunförsvar försvagades och hon avled efter ett år. Det har visat sig att kvinnan har varit smittad med humant immunbristvirus (HIV) och utvecklat immunbristsyndrom (AIDS), men ingen har tagit just det testet. Anhöriga undrar hur vårdgivaren kunde missa det, trots att patienten hade alla symptom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare som beklagar fördröjd provtagning och diagnos av HIV i vården. Vid en granskning av kvinnans journal framkom det att många prover hade tagits, att sänkan var förhöjd och blodbrist förelåg men det bedömdes hänga samman med att patienten av ekonomiska skäl inte kunde hämta ut sina läkemedel. Hon hade även uteblivit några gånger samt inte gått att nå på telefon. Patienten hade under perioder mått psykiskt dåligt på grund av ett dödsfall, vilket man fokuserade på. Flera månader senare, då kvinnan haft upprepade infektioner och viktnedgång, togs ett HIV-test som visade på långt gången HIV. Remiss skickades därefter till specialistmottagning. I efterhand bedömer vårdgivaren det anmärkningsvärt att inte en HIV-test togs tidigare. Andra faktorer som psykisk problematik, socioekonomiska problem och svårigheter att emellanåt få kontakt med patienten komplicerade bilden. En vårdskadeutredning har påbörjats som efter chefläkares bedömning kan leda till en Lex Maria. Vårdgivaren kommer också att återkoppla till hela läkargruppen för att lära av det som hänt. Ombudet har tagit del av yttrandet och anmält ärendet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas därmed.

1177 **Primärvård** **V2109-06367** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Resultat Resultat	Olika barnmorskor ger olika besked vilket skapar otrygghet En kvinna beskriver att hon under sin graviditet har träffat flera olika barnmorskor på barnmorskemottagningen. Hon har fått olika besked vid undersökningar och olika besked kring vissa riktlinjer. Hon känner sig orolig inför förlossningen och har inte känt sig trygg under graviditeten. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det inträffade och förstår att det måste har varit en orolig upplevelse. De kontroller som patienten har gjort hos vårdgivaren utfördes av många olika barnmorskor vilket är beklagligt, då de eftersträvar kontinuitet och kvalitet. De har haft en tuff personalsituation vilket har gjort att de har fått omboka patienterna med kort varsel men har alltid kunnat erbjuda en besökstid. Vårdgivaren har försökt att eftersträva kontinuitet så mycket som möjligt men förstår att det för en del patienter har blivit extra rörigt. De önskar att patienten ska känna sig både trygg och lyssnad på efter varje besök vilket inte har skett i detta fall. Vid extra besök utanför basprogrammet och besök med kort varsel är det den kollega som för tillfället kan ta emot patienter som det bokas till. Den åtgärd som utfördes är utförd mot medicinska rekommendationer, då det kan utföras först efter en viss graviditetsvecka om inte särskild ordination föreligger. Det är beklagligt att patienten fått motstridiga besked och förstår att detta ökat hennes oro. Rutinerna ska lyftas i arbetsgruppen för att diskutera hur de kan undvika liknande situationer framöver, samt även ta med sig patientens upplevelse av vården och bemötandet i sitt fortsatta arbete och för kvalitetsförbättring. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06381** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande	Brister i mottagande och vårdhygien vid närakutmottagning En ung kvinna som hade fått sin andra dos covid-19 vaccin fick i efterförloppet frossa, huvudvärk och svimmade. Efter kontakt med 1177 sjukvårdsrådgivningen fick hon råd att åka till sjukhusets akutmottagning. Där gavs råd att vända sig till närakutmottagningen på grund av lång väntetid. Vid närakutmottagningen fick patienterna stå ute i regnet och vänta på att få bli insläppta. En sjuksköterska som tog emot var otrevlig. Sjuksköterskan hade även ringar på sig samt nagellack och använde inte handskar vid vårdarbete. Efter bedömning av läkare gjordes åter hänvisning till sjukhusets akutmottagning. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som är medveten om problemet med att patienterna kan få vänta utomhus vilket inte är bra men att de på grund av rådande situation med coronapandemin försökt göra så gott de kan med de befintliga lokalerna och planer finns att bygga ett tak. Vårdgivaren ber om ursäkt för det bemötande som patienten fick vid besöket, de ska alltid erbjuda en ny och professionell bedömning och ett tryggt bemötande för patienten även om vårdgivaren har problem med hänvisningarna från sjukvårdsrådgivningen. All vårdpersonal ska följa hygienrutinerna, det inträffade kommer att tas upp med berörd personal. Gällande de långa väntetiderna, som vårdgivaren beklagar, men förklarar att patienter med allvarligare sjukdom alltid måste få gå före men regelbundna statusuppdateringar görs regelbundet av personalen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06384** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad träffa husläkare för hälsogenomgång En kvinna hade synpunkter på svårigheter att få träffa sin husläkare efter att hon listat om sig. Hon menar att hon vill träffa läkare en gång per år för att gå igenom sitt hälsotillstånd och för att ta prover för att upptäcka allvarlig sjukdom. Kvinnan har hjärtbesvär och annan sjukdom som hon menar förvärrats. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att bedömningen vid patientens första kontakt med vårdgivaren var att det inte rörde sig om ett besök inom vårdgarantin, det vill säga nytillkommet eller försämring av symptom, och därför bokades inte en snar tid in. Sköterskan som patienten pratade med var inhyrd i några veckor och vårdgivaren menade att hennes svar att patienten skulle ringa om en vecka igen inte var bra. När en patient listar sig om sig brukar en läkare med patientens medgivande läsa igenom tidigare journal och ta ställning till det medicinska behovet av planerade kontroller. Det är inte alltid det krävs besök hos läkare varje år och vårdgivaren kunde se i journalen att patienten var på sköterskebesök två veckor senare och att det fanns väldokumenterat kring patientens hälsa och status och att hon var välkommen att höra av sig igen vid behov. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-06405** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation rörande läkemedel En man med diabetes ville diskutera insulindoser och behandling med sin läkare på vårdcentralen. Det visade sig att dosering i journalen inte stämde överens med den dos han informerats om muntligen, han har därför tagit fel dos i flera månader. Dosen framgår inte på receptet eller förpackningen enligt honom. Patienten önskade också byta läkemedel men nekades detta med hänvisning till att det var dyrt. Patienten menar att läkaren i samband med diskussionen slängde ut honom från rummet och han tycker att en sådan läkare inte borde arbeta på en vårdcentral, han tänker på andra patienter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten fått ett dåligt bemötande och var ledsen för det. Ordination och styrkan på patientens läkemedel står i journalen, dessa var ordinerade av behandlande läkare. Olika mediciner har olika priser och det var förstås upp till patienten att bestämma vilket han önskade, men läkaren har riktlinjer att följa när det gäller förskrivning av läkemedel. Patienten hade haft ett möte med diabetes-distriktssköterska bland annat för att få information om annan diabetesmedicin och uppföljning. Vid nästa läkarbesök var patienten bokad till annan specialistläkare, han skulle då få en ny genomgång och lite mer information. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06413** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej träffa läkare En man ifrågasätter att han inte får träffa läkare på en vårdcentral. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2110-06519** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Barn ej undersökt En man har sökt vård för sin dotter som under längre tid har haft feber och hosta. Mannen har slussats runt mellan vårdcentral, barn- och ungdomsmottagning och specialistmottagning och upplever att ingen tog ansvar för utredningen. Mannen ifrågasätter nu samordningen mellan de olika vårdenheterna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som hänvisade till den övergripande vårdstrukturen i regionen. Vidare beskrev vårdgivaren att barn- och ungdomsmedicinska mottagningar enligt avtalet inte tillåts att ta emot barn akut för exempelvis infektion och att undantag tidvis görs från denna regel då mottagningen märker att vårdkedjan inte fungerar och barn riskerar att fara illa. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret uppgett att han är mycket nöjd med det. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06522** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig hänvisning av litet barn En liten flicka med långvarig feber hänvisades till en barn, och ungdomsmottagning av en vårdcentral. Flickans pappa ifrågasätter denna hänvisning eftersom mottagningen inte kunde ta emot infektionspatienter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som även har kontaktat ombudet via telefon. Vårdgivaren beskrev att patienten undersöktes visade tecken på virusinfektion men inte på akut allvarlig sjukdom varför akut remiss inte bedömdes vara nödvändigt. Det beskrevs att provtagning för virus vanligtvis inte görs på fredagseftermiddagar utan att patienter då remitteras vidare då det bedöms som nödvändigt. Vårdgivaren uppgav vidare att problemet med att patienten skickades mellan olika inrättningar ska lyftas i samverkan med andra vårdgivare. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret uppgett att han är nöjd med det. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-06559** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation vid barns besök Ett barn var på läkarbesök tillsammans med sin mamma som har synpunkter på läkarens kommunikation. Läkaren pratade bara med mamman och hade synpunkter på hur hon skulle agera gentemot sitt barn, exempelvis vara mer bestämd och hålla fast henne vid undersökningen. Mamman menar att läkaren lät otrevlig, var sur och inte förklarade något alls under besöket, när blodprov togs med stick i fingret torkades inte fingret av före eller efteråt. Enligt mamman är barnet nu livrädd för att gå till doktorn igen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren där berörd läkare informerade om att barnet var svårundersökt och inte medverkade vid undersökningen. Läkaren hade därför bett mamman att hjälpa honom för att kunna göra en medicinsk bedömning och komma fram till en diagnos för eventuell behandling. Enligt lokala rutiner hos vårdgivaren måste läkaren klara alla provtagningar själv. Läkaren menade att mammans beskrivning av hans agerande inte stämde och gav en dramatisk bild av besöket. Vårdgivaren redogjorde för att den hade initierat ett arbete att se över rutinerna vid provtagning av patienter på infektionsmottagningen, särskilt vad beträffar undersökningar av barn. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06579** Kommunikation Information	Otydlig information kring avbokat besök En kvinna hade två besök inbokade på en vårdcentral samma dag varav ett var ett videobesök. Kvinnan informerades via sms att hennes "läkartid" hade avbokats men det var då oklart för kvinnan vilken av besöken detta innebar. Hon trodde det var det fysiska besöket men det visade sig vara det andra. Kvinnan anser att det borde framgå i meddelandet vilket besök som menas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att de tagit till sig av kritiken och att det borde ha specificerats vilket besök det var som avbokades. Det uppges att rutinerna för detta skall ses över. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06591** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i läkarkontinuitet och svårigheter med receptförnyelse En man som har varit sjuk i många år får smärtlindrande mediciner utskrivna vid en vårdcentral. Han har fått träffa många olika hyrläkare som inte har varit insatta i hans situation eller läst hans journal. Detta har resulterat i att det har blivit problem med receptförnyelse och att den vårdplan som är inskriven i journalen ej följts. Mannen anser även att bemötandet från vissa av läkarna har varit bristfälligt, då de har använt en hotfull ton gällande förskrivning av hans läkemedel. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren varit i kontakt med patienten. Även berörd personal var involverad i denna kommunikation. Vårdgivaren har utvecklat sin kunskap gällande svår kronisk smärtproblematik. Även omhändertagandet har utvecklats. Varje patient som listat sig vid vårdcentralen får en fast läkarkontakt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06594** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Drabbats av utsättningssymtom av antidepressiv medicinering En kvinna blev insatt på ett antidepressivt läkemedel av en läkare vid en vårdcentral, men avslutade behandlingen i samråd med läkaren på grund av biverkningar som inte ville ge med sig. Patienten blev informerad om att hon kunde sluta utan nedtrappning då hon inte tagit medicinen särskilt länge samt stod på den lägsta dosen. Kvinnan ställer sig frågande till detta då hon upplever flera utsättningssymtom, trots att det har gått två månader. Hon menar att hon borde ha erbjudits läkemedlet i flytande form och fått hjälp med en säker nedtrappning. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren stod det att nedtrappningen av den antidepressiva medicinen har skett på ett korrekt medicinskt sätt med uppföljning hos läkare. Att trappa ned läkemedlet ytterligare i flytande form brukar inte göras. Vårdgivaren beklagade att patienten inte mår bra samt skrev att hon är välkommen att kontakta dem så kan de hjälpa henne vidare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

1177 **Primärvård** **V2110-06619** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Undersökte inte det viktigaste symptomet Patienten led av magproblem. Han kontaktade vårdcentralen. Personalen uppgav att patienten var välkommen eftersom det också var tid för inplanerad kontroll av patientens blodtryck. Vid besöket kontrollerades blodtrycket. När patienten nämnde sina magproblem för läkaren ansåg läkaren att det inte fanns skäl för vidare undersökning av dessa problem. Magproblemen förvärrades. Patienten transporterades med ambulans till akutsjukhus. Där konstaterades att patienten led av cancertumörer i tjocktarmen. Att patienten berättade om sina magproblem för läkaren vid primärvården var inte journalfört. Patienten anser att läkaren avvikit från att följa det standardiserade vårdförlopp avseende cancertumörer i tjocktarmen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att undersökningar enligt gällande rutiner, standardiserat vårdförlopp, ska genomföras om patienten lider av långvarig diarré som inte kan förklaras. Detta oavsett vad som angetts som orsak till läkarbesöket. Ärendet har i avidentifierad form diskuterats i läkar- och sjuksköterskegruppen. Patienten tog del av svaret och poängterade bristerna i lyhördhet och journalföring. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06629** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i helhetsbedömning av barn Ett litet barn var på kontroll vid barnavårdscentralen. Efter kontroll av vikt och längd menade sjuksköterskan att barnets BMI hade ökat oroväckande. Ett återbesök för kontroll för att se om BMI hade minskat planerades. Inga frågor ställdes om kost eller barnets aktiviteter. Föräldern menar att sjuksköterskan skulle ha gjort en helhetsbedömning och ställt frågor om barnets fysiska aktivitet som komplement. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att besöket inte blev som det var förväntat och har full förståelse för det ombudet uttrycker i sina synpunkter relaterade till besöket. Enligt journalanteckningen finns en helhetsbedömning av barnets hälsa vilken bedöms vara utan anmärkning. Det är enligt vårdgivaren tråkigt att detta inte förmedlades i själva samtalet med sjuksköterskan som uppger att det varit ett motiverande och förebyggande samtal i syfte att erbjuda goda råd och inte menat att förmedla att barnet var överviktig eller har ett högt BMI. Detta ledde till ett missförstånd. De värdefulla synpunkterna från ombudet har tagits med samt inkomna förbättringsförslag och detta har förmedlats till sjuksköterskorna. Rutinkontrollsamtal med föräldrar och barn ska hållas med respekt och känslighet och med en helhetsbedömning av barnets hälsa. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06653** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Problem att få ut dokument och information En patient har bett om loggutdrag från en vårdcentral, samt information om vem som är dataskyddsombud vid verksamheten, men har flera månader senare inte fått svar på detta trots många kontakter med chefen. Hon undrar också varför ett dokument saknas när hon begärt ut sin journal. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att när det gällde loggar så hade patienten fått det som varit aktuellt. Vårdgivaren hade förmedlat patientens önskemål till de instanser som kan hjälpa till med journalhandlingar. Patienten hade fått de handlingar som finns. Vårdgivaren menade vidare att den inte tagit bort konsultremisser eller hela journalstycken, det är tekniskt omöjligt och inte förenligt med journallagen. Vad gällde dokumentet så fanns det helt enkelt inte i patientens journal. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-06673** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Uteblivet remissvar En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått någon information om hur hennes remiss har hanterats av en läkare vid en vårdcentral. Det har inte hänt något under tre månader och hon önskar få information om uppföljning kring remissen. Åtgärd: I ett yttrande beklagade vårdgivaren att husläkare inte meddelat patienten att remissvar inkommit från specialistmottagningen. I svaret framgick att underlaget i remissen var för tunt och behövde kompletteras med en mer ingående anamnes. Någon garanti att kvinnan därefter kunde tas emot gavs inte. Chef uppmanade patienten att boka tid med läkare på vårdcentralen för att få en ny remiss till önskad specialistmottagning. Kvinnan har efter att yttrandet översänds inte hörts av inom angiven tid.
1177 **Primärvård** **V2110-06761** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Blir inte uppringd eller kallad till uppföljning av vårdcentral En man behövde förnya recept hos en vårdcentral och blev meddelad att han behövde boka en läkartid för detta. Han har vid upprepade tillfällen ringt vårdcentralen och fått en tid för uppringning, men ingen har ringt upp. Mannen ifrågasätter detta och att han inte heller blivit kallad till olika uppföljningsbesök som han blivit meddelad tidigare att han skulle bli. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdcentralen av flera anledningar haft sämre tillgänglighet i telefonin en tid. Orsakerna är bland annat de extra uppdragen med vaccination, testning av covid-19, hålla separerade flöden för infektionspatienter samt sjukfrånvaro bland personalen. Bemanningen har nu utökats och det kommer anställas fler sjuksköterskor. Patienten var på kontroll för ett år sedan hos en diabetessjuksköterska som skulle skicka en remiss för ögonbottenfotografering. Detta gjordes dessvärre inte och sköterskan avbröt sedan sin tjänstgöring. Av denna anledning har det inte gått några kallelser till patienter. Patienten har nu varit på ny kontroll efter att själv ha tagit kontakt angående detta. Det har skickats en ny remiss. Gällande medicinsk fotvård uppfyller inte patienten kriterierna för detta enligt regionens riktlinjer, varför han inte kallats till detta. Patientens upplevelse beklagades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06769** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Fördröjd cancerdiagnos på grund av brister i hantering En kvinna som upptäckt en förändring i ena bröstet uppsökte vårdcentral samma dag. Läkaren menade att hon inte kunde känna något och trodde inte att det var någon fara, remiss skickades dock för mammografi enligt rutin. I journalen har läkaren dock skrivit att hon kände en förhårdnad. Patienten ringde därefter själv alla tänkbara sjukhus för att få första lediga tid för mammografi vilket blev cirka en månad senare. Vid mammografiundersökningen upptäcktes en aggressiv cancer som var snabbspridande. Verksamheten var förvånad över att läkaren inte noterat misstanke om bröstcancer i remissen då det gett prioritet och snabbare besökstid. Behandling sattes in dagen efter upptäckten då spridning skett till lymfkörtlar. Patienten menar att den sämre prognosen eventuellt hade kunnat undvikas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och cancerbeskedet patienten fått. Frågan varför remissen inte märktes annorlunda var att läkaren efter sin undersökning gjorde en samlad bedömning av läget och dokumenterade och formulerade remissen efter sin bedömning. I detta fall kunde läkarens bedömning och rimligheten i den vara korrekt, men svaret som kom var oväntat och då framstår bedömningen som felaktig. Vårdgivaren hade lyft ärendet med den aktuella läkaren och verksamhetschefen. En tid framöver skulle även en specialistläkare känna på knölar i bröst innan remiss går iväg från den aktuella läkaren. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-06777** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Ifrågasätter behandling och information En kvinna drabbades av darrningar i handen och uppsökte vårdcentral. Problemen ansågs bero på sköldkörteln och hon fick läkemedelsbehandling. Skakningarna fortsatte dock och patienten önskade remiss till neurolog vilket nekades. Hon fick lugnande besked av läkaren som menade att han var specialist, senare fick hon dock veta att han var under utbildning. Hennes besvär har tilltagit och hon har fått rådet av specialistmottagning på akutsjukhus att byta vårdcentral. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som utfört en internutredning rörande det inträffade. Patienten hade träffat såväl en specialist som en läkare under utbildning för att bli specialist. Vårdgivaren beklagade att patientens besvär blivit felbedömda och att läkarna inte tagit patientens sökorsaker på allvar. Remiss till neurolog borde ha skickats. Händelsen hade diskuterats i läkargruppen i utbildningssyfte för att det inte skulle upprepas. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06790** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet till vårdcentral En kvinna hade problem att få tid till läkare på en vårdcentral. När hon önskade tid för provtagning hänvisades hon att ta ny kontakt igen efter pandemin. Hon fick också veta att hennes läkare slutat. När hon försökte få kontakt flera månader senare på nytt på grund av akut sjukdom var alla telefontider slut. Patienten menar att telefontillgängligheten borde förbättras och undrar om det behövs mer personal. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen beklagade att det varit svårt att komma fram på telefon, detta hade sedan pandemin varit ett problem som varit svårt att avhjälpa. Telefonerna hade under långa tider varit blockerade av samtal kring vaccinationer mot covid-19. Det är ofta tre sjuksköterskor som bemannar telefonen mellan klockan 8-17 och ändå tar tiderna slut under dagen. Tyvärr hade verksamheten inte möjlighet att avsätta ytterligare personal då andra uppgifter måste skötas. De akuta läkartiderna bokas via telefon, 1177 och direkt vid dörren. För icke akuta tider har väntetiden varit flera veckor och som sjukvården i stort hade vårdgivaren fått erfara ett uppdämt behov av läkar- och sköterskekontakt hos patienter. Akut sjukdom hade prioriterats och en del av mottagningen hade varit reserverad för infekterade patienter. Två husläkare hade också slutat, men rekrytering pågick. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06812** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Oklar information om sjukintyg En man var hos husläkaren för uppföljning efter en stroke. Han har inte fått någon information om sjukskrivning eller något sjukintyg från läkaren trots att det gått flera veckor. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att sjukintyget inte sänts till Försäkringskassan, troligtvis beroende på att läkaren glömde bort det. Underlaget var färdigskrivet, men inte sänt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2110-06883** Resultat Resultat	Missad nerv och senskada En man uppsökte en närakut efter en skärskada i tummen. Läkaren konstaterade att det var ett sår som skulle sys ihop, men att senan eller nerven inte var påverkade. Då smärtan inte gick över med den smärtstillande medicin han ordinerats sökte han på nytt. Han fick då remiss till handkirurg på akutsjukhus. Mannens tumme opererades och det visade sig att nerven var av och att senan var av till 25%. Sannolikt hade även senan gått av fullt ut med fortsatt aktivitet. Mannen är därmed nu gipsad. Troligtvis kommer hans känsel inte att påverkas. Åtgärd: I inhämtat yttrande från närakuten framkom att patienten träffat två olika läkare, med fyra dagars mellanrum. Första läkarens bedömning var att det inte förekom någon skada, mer än såret som syddes med nio stygn. När patienten sökte på nytt och träffade den andra läkaren, konstaterades förlust av känsel och handkirurg konsulterades. Sammanfattningsvis så har första läkaren missat nervskadan och eventuellt även senskada. Den medicinskt ansvarig läkaren har gått igenom ärendet med berörd läkare och sett över närakutens rutiner för sårskador. De har även tagit upp händelsen som fallbeskrivning på ett läkarmöte, och hela läkargruppen, inklusive timanställda, har fått rutinerna tillskickade sig. Slutligen skriver den medicinskt ansvarige läkaren att han beklagar den fördröjda diagnosen. Patienten har framfört att han var mycket nöjd med bra hantering från patientnämndens sida och bra hanterat av närakuten. Han ser att en rutingenomgång är bra för att säkerställa att det ej sker igen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06918** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Saknar provsvar och delaktighet En kvinna som upplevde neurologiska besvär och att hon fick bristande hjälp vid en vårdcentral uppmanades av akutsjukhus att byta vårdcentral. Hon gjorde det men är besviken på denna. Den nya vårdcentralen har gjort en dosändring av hennes läkemedel och hon har tagit prover men har inte fått provsvar. Kvinnan menar att hon har smärta, skakningar och har fått dålig balans. Hon vill få svar på vad som är fel i kroppen och hur hon kan få remiss eller en läkare som lyssnar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för de kontakter patienten haft med vårdcentralen. Läkare hade bland annat beställt blodprover och skrivit remiss till specialist. Läkaren hade skickat ett brev till patienten angående provresultat och justering av läkemedel. Ytterligare tider hade bokats in till läkare och sjuksköterska. Ytterligare medicinjusteringar hade gjorts. Vårdgivaren beklagade att patienten var missnöjd med sina vårdkontakter men bedömde att patientens problem tagits på allvar av läkaren och att läkaren behandlat henne i enlighet med god och säker vård. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-06929** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Barnet får ingen tid till kontroll vid barnavårdscentralen En förälder har försökt att boka tid för 1-årskontroll på barnavårdscentralen för sitt barn. Försök gjordes både via 1177 samt via telefon. Ingen tid bokades. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har haft kontakt med ombudet. Gällande ombudets försök till telefonkontakt med mottagningen är det troligen den mänskliga faktorn som gjort att ombudet inte fått någon återkoppling. Det finns en bra rutin för daglig genomgång av inkomna meddelanden och återkoppling till inringande. De beklagar att detta brustit. Gällande kontakt via 1177 fick vårdgivaren information om att de inte skulle ha tillgång till 1177 vilket nu har setts över och inom kort kommer denna kontaktväg att vara öppen för digital kontakt via 1177. Gällande listning så har vårdgivaren sett över och har en ny rutin där listningarna kontrolleras minst en gång i veckan. I samtal med ombudet har vårdgivaren beklagat att rutinerna har brustit och att ombudet inte har fått kontakt med vårdgivaren som ombudet önskat. De tackar även ombudet för att vårdgivaren blivit uppmärksammad på en allvarlig brist. Barnet är nu inskrivet på mottagningen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2110-06952** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande kommunikation vid förskrivning av läkemedel En man har önskat förnya sitt recept via en vårdcentral. Enligt mannen har då personal påstått att det finns uttag kvar att göra på ett recept som inte stämde. Mannen menar att de inte har möjlighet att se detta. Vidare ifrågasätter mannen att personal på vårdcentralen inte signerar svar på 1177. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren där det beskrevs att man missat utgångsdatum på patientens läkemedel och då gjort en beräkning för tillräcklighet som inte stämt, vårdgivaren uppger att detta var ett misstag och inte medvetet felaktig information. Vårdgivaren beklagar vidare att svar på 1177 inte har varit signerade vilket de självklart skall vara. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-06977** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen återkoppling kring felaktiga uppgifter i journal samt provsvar En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral inte bemöter henne kring önskan om rättning eller notering av uppgifter som hon anser inte stämmer i patientjournalen. Hon uppger också att läkare och verksamhetschef inte ringt upp henne som avtalat för att förmedla provsvar samt diskutera journalen samt att en läkare lagt på luren när hon diskuterat sin vård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att enhetschef vid genomläsning av journalen inte hittat något avvikande. Om det är faktauppgifter i journalen som är felaktiga eller om uppgifter som patienten lämnat till läkaren missuppfattats kan det finnas möjlighet till rättning av dessa. Patienten behöver då inkomma med en begäran kring vilka uppgifter det gäller. Utifrån sjukhistoria och undersökningar gör läkare en medicinsk bedömning vilken inte brukar ändras på i efterhand. Det beklagades om en läkare lagt på luren vid samtal med patienten då man alltid ska bemötas på ett respektfullt sätt i kontakt med vårdcentralen. Vårdgivarens ambition är att meddela provsvar, röntgensvar etcetera inom två veckor. Tyvärr överskreds den tiden i patientens fall. Då patienten efter att yttrandet översänts inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-07033** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Upplevt sig felaktigt behandlad vid vårdcentral En man anser att han särbehandlas vid en vårdcentral på grund av att han tidigare har haft ett missbruk för över 10 år sedan. Han önskar att alla journalanteckningar där hans gamla missbruk nämns ska tas bort eller spärras, då det hindrar honom att få vissa läkemedel mot smärta. Patienten menar att han inte får den vård och behandling han är i behov av. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplever att han inte får den vård och behandling han anser sig behöva. Vidare stod det att de eftersträvar att bemöta sina patienter väl och hjälpa dem på bästa sätt. Det framgick att vårdgivaren, i de fåtal anteckningar där tidigare missbruk onämnts, finner det adekvat att dokumentera detta samt förklarade att de inte kan ta bort journalanteckningar. Avslutningsvis informerades patienten om att han kan spärra sin journal så att andra mottagningar inte kan läsa dessa. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-07046** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Ej sjukskriven Patienten hade svåra smärtor i underlivet. Han var kritisk till att läkare vid vårdcentralen inte bedömde att han var i behov av sjukskrivning. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att bedömningen om patienten skulle sjukskrivas eller inte var korrekt, men att bemötandet var bristfälligt varför berörd läkare har blivit återkopplad i syfte att förbättra förhållningssättet gentemot patienter. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-07107** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Får inte hjälp med akuta besvär på vårdcentralen En kvinna har nekats hjälp med akuta besvär vid vårdcentralen i sitt närområde på grund av att hon inte är listad där. Det är särskilt en viss sjuksköterska som inte vill boka in henne för läkarbesök förrän hon har listat sig där. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten framkom att i kvinnans journal fanns uppgifter om att hon hade kontaktat vårdcentralen på grund av besvär med nageltrång men inte blivit erbjuden tid för bedömning. Alla patienter med akut behov av vård var välkomna till vårdcentralen, men man hade bedömt att kvinnan inte behövde akut vård i detta läge utan kunde vända sig till den vårdgivare hon var listad hos. Vårdcentralen har ett system där patienter som upplever sig dåligt bemötta och inte hjälpta blir kontaktade av verksamhetschefen. En avvikelse hade upprättats och för att kunna förbättra verksamheten utreddes ärendet för att klargöra om något eller någon brustit. Verksamhetschefen skulle föra en dialog med sjuksköterskan som hade tagit emot samtalet för att efterhöra hennes bild av samtalet och även gå igenom vikten av god service, tillgänglighet och kommunikation. Avslutningsvis beklagade verksamhetschefen om bemötandet hade uppfattats som avvisande och dömande men var tacksam för återkopplingen. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-07115** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och bestridande av faktura En kvinna hade en inbokad besökstid hos läkare på vårdcentralen. Hon insjuknade dagen innan och ringde och avbokade besöket. Trots det har hon fått hem en faktura för uteblivet besök. När hon har kontaktat vårdcentralen förklarade de att det inte fanns någon avbokning av läkarbesöket. Vid ett annat tillfälle var hon tio minuter försenad till vårdbesöket, varpå hon blev utskälld av receptionisten framför andra patienter. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetsansvariga konstaterade de att kvinnan vid det aktuella besöket var 14 minuter försenad och det var då inte möjligt att genomföra läkarbesöket. Kvinnan fick en ny tid senare på dagen utan att bli fakturerad för uteblivet besök. Tre veckor senare uteblev hon från ett nytt läkarbesök och uppgav att hon hade avbokat det när hon blev uppringd från verksamheten. En sjuksköterska kontrollerade detta men kunde inte finna något telefonsamtal för avbokning i samtalsregistret varför fakturan skickades. Detta hade sjuksköterskan också klargjort för kvinnan att hon skulle göra om inget samtal kunde återfinnas. Kvinnan hade också en vecka senare ett tredje läkarbesök som hon uteblev ifrån och inte hade avbokat. Verksamhetsansvariga förnekar att personalen uppträtt otrevligt mot kvinnan. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-07126** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Läkare vill inte skriva sjukintyg En man är besviken över att husläkaren inte hjälper honom med sjukintyg. Läkaren menar att det är mannens arbetssituation som orsakat hans utmattningssyndrom och har bett honom säga upp sig, men vill inte hjälpa till med intyg. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att mannen nekats sjukintyg från husläkaren. Mannen fick rekommendation att vända sig till sin företagsläkare då mannens sjukproblematik härrörde från arbetssituationen och arbetsmiljön. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2110-07174** Kommunikation Bemötande	Ej lyssnad på av läkare En kvinna har besökt en specialistmottagning och upplevde inte att läkaren lyssnade på henne. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2110-07175** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling av fingerskada på barn En liten flicka hade klippt sig i en tumme med en sax och kom till en närakut som lagade såret med stygn. Efteråt uppstod en infektion. Flickan har lagts in på akutsjukhus och kirurgerna menar att man inte borde ha sytt. Eventuellt måste toppen av tummen amputeras. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2110-07177** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Saknar undersökningar Patienten led av magsmärtor. Hon hade kontakt med läkare vid vårdcentral. Läkare vid vårdcentralen bedömde att patienten led av magkatarr. Patienten uppsökte även läkare vid akutsjukhus. Denne läkare uppgav att läkare vid vårdcentralen borde ha undersökt patienten mer noggrant. Läkaren vid sjukhuset misstänkte att magsmärtorna kunde tyda på cancersjukdom. Det fastställdes att patienten led av cancersjukdom i bröstet. Patienten önskade att läkare vid vårdcentralen hade utrett henne mer noggrant genom att upprätta remisser till undersökningar. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten är listad vid vårdcentralen, att läkaren vid vårdcentralen inte kan yttra sig om tiden innan patienten listade sig hos vårdcentralen. Patienten tog del av svaret och underströk vikten av fast läkarkontakt. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2110-07187** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande kompetens i hemsjukvård En äldre kvinna med en neurologisk sjukdom fick en sond med pump för intag av läkemedel. Kvinnan själv klarar inte av att koppla i och ur pumpen och får därmed hjälp av hemsjukvården. Den senaste månaden har en tredjedel av besöken lett till avvikelser. Pumpen kopplades inte ur en kväll, vilket medförde att kvinnan inte kunde sova den natten. Pumpen har kopplats in felaktigt, vilket lett till att all medicin runnit ut på kläderna. Delar av utrustning har tappats bort, vilket medfört att pumpen inte har gått att koppla in. Personal har upprepade gånger kommit för sent till avtalad tid. Detta har inneburit att kvinnan fått vara utan medicin på morgonen eller fått för mycket eller för lite på kvällen. Varje avvikelse ha uppmärksammats av anhöriga och inte av vården. Utöver detta har personal som redan besök kvinnan, kommit tillbaka hem till kvinnan för kontroll, då de varit osäkra på vad de hade gjort. Vårdgivaren har även felaktigt skickat två olika personer för att utföra samma jobb. Personalen har nekats gå utbildning i hur sonden fungerar. Åtgärd: I Samtal med ombudet framkommer att personalen nu har fått utbildning i att sköta sonden och att det fungerar bättre. Ombudet påtalar vikten av att ledningen låter sin personal gå på utbildning och inte schemalägger allt för strama scheman. Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2110-07188** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Blir inte utredd för läkemedelsallergi En kvinna kontaktade en vårdcentral med önskan om att göra ett allergitest för att se om hon skulle kunna ta vaccin mot covid-19 då hon tidigare fått reaktioner av vaccin. Läkaren remitterade till en allergienhet på ett sjukhus, men på plats blev patienten endast testad för ett ämne. Kvinnan ifrågasätter hur remissen skrivits och undrar hur hon ska göra för att kunna få en korrekt remiss för utredning av allergin. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkare bedömt patientens besvär så pass allvarliga att sekundärvården behövde konsulteras. Totalt har tre remisser skickats till sekundärvården där besvären bedömts och patienten har haft ett besök på lung-och allergiklinik. Där har det bedömts att patienten inte har allergi mot de två läkemedelsämnen som var aktuella samt att reaktioner på vaccin tidigare inte är att betrakta som allergi utan en immunologisk reaktion. Det bedömdes också att patienten bör vaccineras mot covid-19 på vaccinationsmottagning på sjukhus med 45 minuters observationstid. Det är beklagligt att patienten upplevde bemötandet på vårdcentralen som bristfälligt, men verksamhetschefen kan inte utläsa ur journalen att läkaren inte tagit besvären på allvar utan denne har agerat på ett korrekt sätt och remitterat vidare till en högre nivå. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07253** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning och bedömning En man är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral kopplade hans borttappade känsla i benen till psykiska besvär. Läkaren har remitterat mannen till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han undrar hur läkaren kom fram till den bedömningen när hon inte undersökte honom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I läkarens bedömning framgick att kontakt med psykiatrin var motiverad då denne besökt psykiatriska akutmottagningen vid ett flertal tillfällen. I en tidigare journalanteckning framgick att patienten beskrivit sömnsvårigheter, mardrömmar, tilltagande nedstämdhet och irritabilitet. I samband med besöket togs prover för att utesluta organsjukdomar och vitaminbrist. Återbesök bokades men mannen uteblev. Då läkaren inte arbetar kvar kan denna inte höras. Vårdgivaren kommer att ta upp mannens synpunkter med läkargruppen och en diskussionen kommer att föras kring kommunikation, bemötande och konsultationsteknik. Mannen har tagit del av yttrandet och är mycket missnöjd. Han hade önskat få ta andra prover eller att läkaren exempelvis undersökt öron och nacke. Dessa synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vårdgivaren.
1177 **Primärvård** **V2111-07278** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av fotfraktur En man kontaktade sin husläkare som skrev remiss till närakut med misstänkt fraktur på foten. Mannen blev avvisad från mottagningen med egenvårdsråd då sjuksköterskan tillsammans med en bedömning från läkare som inte hade träffat patienten bad honom gå hem. Några dagar senare träffade han en ortoped som behandlade fotfrakturen med stabiliserande pjäxa. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte tagits emot. Eftersom närakuten endast hanterar akuta besvär avvisades mannen med hänsyn till att han redan fått hjälp av annan vårdgivare.

1177 **Primärvård** **V2111-07297** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Urinvägsinfektioner undersöktes inte Patienten erhöll behandling av hemsjukvården. Hon led av återkommande urinvägsinfektioner och förvirring med sjukhusvård som följd. Närstående uppmanade läkaren vid hemsjukvården att vidta utredande åtgärder för att fastställa orsakerna till de återkommande infektionerna. Men läkaren ansåg att detta inte var nödvändigt. För en tid sedan drabbades patienten av svåra blödningar från underlivet. Vid akutsjukhuset upprättades remiss till urolog där det konstaterades att patienten led av två stora cancertumörer i urinblåsan. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren upprättat en avvikelserapport, detta för att uppmärksamma händelsen och för att utveckla förbättringar och minska risken för att liknande inträffar framöver. Enligt svaret skulle det ha varit god vård att låta utreda eventuella bakomliggande orsaker till de återkommande infektionerna. Enligt svaret har sämre förutsättningar så som neddragningar av tjänster påverkat det dagliga arbetet. Ombudet tog del av svaret och framförde sin besvikelse över att ingen remiss upprättades och att ingen vidare utredning påbörjades trots hennes påpekanden om att det förelåg behov av dessa åtgärder. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07308** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad besök på grund av ej listad En kvinna nekades ett besök på en vårdcentral eftersom att hon inte var listad på den. Åtgärd: Då patienten upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2111-07316** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande bedömning på vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral med bensår. Kvinnan har tidigare haft stora problem med bensår och då fått vård utomlands. Enligt kvinnan avfärdade sjuksköterska på vårdcentralen hennes problem och ansåg att hon kunde gå hem och vänta ut detta. Såret förvärrades och slutligen fick kvinnan en remiss till en specialistklinik. Kvinnan anser att hon kunde ha fått en remiss direkt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev patientens senaste besök och vilka insatser som genomförts. Vårdgivaren beskrev att man vid upprepade besök har lagt om och tvättat såret. Remiss skickades till specialistmottagning som svarade att vårdcentralen skulle genomföra ytterligare undersökningar innan de kunde ta emot patienten, när dessa genomförts skickades en ny remiss. Vårdgivaren beskriver att de inte hade kunnat hantera ärendet på annat sätt samt att en majoritet av patienter med bensår sköts via vårdcentralen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon fortsatt ifrågasätter tiden det tog att skicka en remiss, patienten har dock ej återkommit till förvaltningen därefter för att diskutera fortsatt handläggning, ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07335** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Man fick inte gehör för önskemål om undersökning vid en vårdcentral En man hade vistats utomlands och fått utslag på läppen. Han hade besökt läkare utomlands och fått antibiotika, tabletter och salvor. När mannen kom hem gick han till en vårdcentral och fick träffa en läkare. Mannen upplevde läkaren som ointresserad och han fick inte ställa några frågor. Han hade önskat att läkaren tog en odling på utslagen men fick inget gehör. Mannen ansåg att det var en metod läkaren använde för att bli av med patienten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patientens sår var under slutfasen av läkningen. Läkarens bedömning var att det inte lönade sig att ta sårodling under pågående antibiotikabehandling. Läkaren har förståelse för patientens frustration, men beslutet var endast baserat på medicinsk grund. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07354** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal ej signerad En kvinna ifrågasätter att en läkare på en vårdcentral inte har signerat hennes journal efter 3 veckor. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och uppgav att journalen nu har signerats och är tillgänglig för patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2111-07393** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare ville inte utreda allvarliga symtom En kvinna med ett flertal symtom fick inget gehör hos sin husläkare för fortsatt provtagning och utredning. Han menade att två veckors sjukskrivning skulle räcka och ville inte hjälpa henne vidare trots ett flertal symtom. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av otrevligt bemötande. Ansvarig läkare har tagit del av synpunkterna. Utredning av kvinnans problem fortskrider och ett flertal remisser till specialist är sända, de prover som tagits på vårdcentralen har inte visat något avvikande. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07425** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bemötande och behandling av läkare En kvinna var hos en barnmorska som konstaterade högt blodtryck och hänvisade till vårdcentralen. Där träffade kvinnan en läkare som inte bemötte henne professionellt. Råd gavs om hårdträning. Läkaren lyssnade inte när kvinnan försökte förklara sin sjukhistoria och sin livssituation. Läkaren ringde upp henne och gav även då ett otrevligt bemötande och lyssnade inte och avslutade samtalet. Hon önskade att läkaren skulle lyssna och se helheten samt ha ett servicetänk gentemot patienten. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av att inte vara lyssnad på. De arbetar kontinuerligt med att förbättra sitt bemötande genom att följa upp och diskutera den återkoppling som kommer från patienter och deras undersökningar, de har ett pågående arbete med bemötande och diskriminering. Vårdgivaren uppfattar det som att patient och läkare inte kunde nå varandra i samtalet vilket är beklagligt. Återkoppling kommer att ske till behandlande läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07463** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande vård vid ryggskott En kvinna besökte en närakut för akut ryggskott. Närakuten hänvisade till hennes vårdcentral. På vårdcentralen efterfrågade hon smärtstillande läkemedel, röntgenundersökning och sjukskrivning. Detta nekades hon med hänvisning till receptfria läkemedel. Kvinnan har frikort på läkemedel och ifrågasätter varför han inte skrev ut läkemedel på recept. Läkaren tog inte heller upp alternativ, så som fysioterapi. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07465** Kommunikation Delaktig	Bokning av test vid pågående covid-19-infektion En döv kvinna påpekar att hon inte kan använda telefon och vill veta hur hon ska kunna boka test vid pågående covid-19-infektion. Kvinnan gick fysiskt till vårdcentralen, med risk för smitta, då hon inte kunde boka provtagning via app. När hon kom dit var det många gamla människor där så hon vågade inte gå in, av rädsla att smitta någon. En medpatient försökte hjälpa henne genom att gå in på vårdcentralen för att förmedla att hon var i behov av testning. Ingen personal kom dock ut och talade med i henne och hon kände sig därmed avvisad. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen beklagar man att vårdcentralens personal har varit svår att nå. Via e-tjänsten Kontakta oss på 1177.se kan patienterna skriva till vårdcentralen. Via telefon går det att lämna meddelande under knappvalet Lämna återbud. En distriktssjuksköterska har telefontid varje dag och svarar om en patient ringer. Vid besöket, när en medpatient skulle hjälpa patienten att få kontakt, är det beklagligt att hjälp uteblev. Vårdcentralen hänvisar i första hand till appen Alltid öppet för bokning av testning för pågående covid-infektion. Man kan även boka tid med sjuksköterska via 1177.se. Patienten är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-07476** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande undersökning och felaktig behandling av baby Modern till en liten baby trodde att han hade fått öroninflammation och fick en tid på vårdcentralen samma dag. Familjen fick träffa läkaren i en kall innerhall. Läkaren hade bristande kunskaper i svenska språket men undersökte babyn och konstaterade att det var öroninflammation. Babyn fick utskrivet örondroppar och receptfria antiinflammatoriska läkemedel. Tre dagar senare hade babyn försämrats, han varken åt eller drack och hade inte kissat på ett dygn. Familjen fick en ny läkartid hos samma läkare i samma innerhall som nu remitterade babyn till en barnakutmottagning. Där konstaterades att babyn hade inflammation i båda öronen, läkaren på vårdcentralen hade bara undersökt det högra örat. Det högra örat hade också fått skador på grund av dropparna och han hade fått problem med magen på grund av de antiinflammatoriska läkemedlen. Enligt modern kan babyn nu ha fått bestående men av den felaktiga behandlingen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen beklagade ansvariga chefer att familjens besök inte hade uppnått förväntningarna. Gällande den medicinska behandlingen ska barn under ett år med öroninflammation behandlas med antibiotika. Man hade gjort en så kallad händelseanalys över det inträffade och det visade sig att läkaren inte hade följt riktlinjerna. Den ansvariga läkaren hade vidtalats och informerats om behandlingsriktlinjerna för barn under ett år. Verksamhetschefen höll inte med om att läkaren brast i språkkunskaper, denne hade bott i Sverige i flera år. Verksamheten har läkare med olika ursprung och variationer av språkkunskaper. För att täcka patienternas behov är det en omöjlighet att all personal ska tala perfekt svenska. Gällande undersökningsplatsen så blandas inte infektionsfria patienter med patienter som har förkylningssymtom, därför används olika ingångar vilket är i enlighet med gällande riktlinjer för att minska smittorisken. Undersökningsrummet för patienter med förkylningssymtom är kallare men det är det enda som finns att tillgå för närvarande. Föräldrarna erbjöds att kontakta verksamhetschefen vid kvarstående frågor. Hon var tacksam för all återkoppling hon kunde få för att göra verksamheten bättre. Modern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07492** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven diagnos vid första vårdkontakt gav komplikationer och utdraget vårdförlopp En man hade sökt närakut och bedömdes kunna gå hem med ordination på smärtlindrande läkemedel. Sökte senare åter vård och blev då inlagd. Vid återbesök planerades för senare operation. Operationsdatumet har skjutits på flera gånger av vården och under tiden har flera komplikationer tillstött. Patienten lider av smärta och är inte arbetsför och önskar bli prioriterad för operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att alla patienter har rätt till ett korrekt och respektfullt bemötande. Avseende behandlingen valde läkaren att gå efter gängse handläggningsrutiner, men att man i patientens fall borde varit mer uppmärksam p g a patientens sjukdomshistoria. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har inte hörts av inom angiven tid efter inkommet yttrande. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-07501** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristande undersökning och diagnosticering av blodproppar En man upplevde plötsligt andfåddhet vid ansträngning. Mannen sökte upp läkaren på vårdcentralen som bedömde besvären som allergier och förskrev tabletter och spray mot allergi. Efter tre veckor hade inte läkemedlen hjälpt honom och han befann sig på resa i ett annat nordiskt land. Han sökte vård där och läkaren gjorde en noggrann undersökning med blodprover och av hjärtats elektriska aktivitet, ett så kallat EKG. Allt såg bra ut och mannen uppmanades att söka vård på sin ordinarie vårdcentral och fortsätta undersökning av hjärtat. När mannen var tillbaka i Stockholm ville inte hans ordinarie läkare fortsätta med vidare undersökning av hjärtat, utan bedömde att mannen borde göra en undersökning av lungfunktionen. Mannen skulle dock resa på semester till ett europeiskt land så lungfunktionsmätningen sköts fram. Under semestern försämrades mannen och han sökte vård på en privatklinik. Nu gjordes ultraljud och röntgen av mannens lungor som visade blodproppar i båda lungorna. Mannen blev inlagd på sjukhuset och man fann en blodpropp i benet som enligt läkarna på sjukhuset måste ha funnits där sedan han sökte vård vid det första besöket. Eftersom dessa inte hade behandlats förvärrades hans tillstånd och lungpropparna uppstod. Mannen har också synpunkter att det saknas en journalanteckning för en telefonkonsultation med läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten skrev verksamhetschefen att han hade gått igenom mannens journal och även samtalat med den aktuella läkaren. Verksamhetschefen bedömde att handläggningen av mannens besvär hade varit adekvat och att utredningen och bedömningen hade gjorts enligt kunskap och beprövad erfarenhet. Denne beklagade också att mannen hade upplevt bristande undersökning, diagnosticering och behandling. Den ansvarige läkaren beklagade också mannens känsla av att hans symtom inte hade tagits på allvar. Dennes undersökning inkluderade det som bör göras vid andningsbesvär. I bedömningen hade läkaren tydligt nekat misstankar om besvär från hjärta eller kärl. Om läkaren hade fattat misstanke om blodpropp i lungan så hade han skickat mannen till akuten då. Telefonsamtalet var dock inte journalfört men läkaren påtalade att han alltid rekommenderar akut läkarkontakt om patienten själv är oroad över symtomen eller om patientens utsaga får honom att misstänka någon allvarlig åkomma. Mannen tog del av yttrandet och inkom med genmäle där han menade att utredningen och behandlingen av hans sjukdom inte hade utförts på ett adekvat sätt. Dessutom tyckte han att det var fel att telefonsamtalet inte hade journalförts. I samråd med mannen avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07503** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Svårt att få kontakt med vårdcentral vid akut besvär och splittrad vård En kvinna med flera diagnoser hade svårt att få vård vid sin vårdcentral när hon drabbades av ett akut besvär. Hon menar att hon under flera dagar kontaktat vårdcentralen på telefon utan att komma fram och att hon fått veta genom en chatt att vårdcentralen skulle återkomma till henne vilket inte skett. Kvinnan har uppsökt närakutmottagning och hänvisats till sin vårdcentral, men behöver nu uppsöka akut vård igen eftersom hon inte når vårdcentralen. Hon har också synpunkter på att hon alltid får träffa nya läkare och inte har en fast läkare på vårdcentralen som hon önskat. Hon tycker att vården känns splittrad och hon uppfattar sig som en jobbig patient. Patienten har också synpunkter på läkemedelsbehandling och att en läkare sagt att hennes medicin ska sättas ut, läkaren har inte velat diskutera detta med patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för dokumenterade kontakter och att patienten träffat läkare. Vad gällde den uteblivna kontakten kunde vårdgivaren inte hitta den konversationen i chatten. Väldigt många patienter chattar med vårdgivaren varje dag och under angiven tid hade vårdgivaren haft ett extremt högt tryck på grund av stort personalbortfall samt samtidig vaccinering mot covid-19. Vårdgivaren menade att telefontillgängligheten inte var den bästa men att den gjorde sitt yttersta. Vårdgivaren skulle skriva en avvikelse på det inträffade. Berörd läkare förklarade att han måste följa gällande riktlinjer när det handlar om medicinering med ett läkemedel som är narkotikaklassat. Han menade att han försökt trappa ut läkemedlet långsamt och upplevt att han och patienten var ense om en långsam uttrappning. Han hade föreslagit annan rekommenderad medicinering istället för läkemedlet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Hon menar bland annat att hon fortfarande mår dåligt av vårdcentralens agerande och att hon nu bytt vårdcentral och är nöjd med den. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-07539** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av blodtryck En man är missnöjd med att en vårdcentral inte genomför dygnsundersökningar av blodtryck. Oklara besked vid flera kontakter om de skulle införas eller inte. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att önskad undersökning inte längre utfördes vid vårdcentralen p g a omfördelade resurser i och med pandemin. Man beklagar att patientens ärende inte följdes upp vilket berodde på pandemi samt bristande personalresurser. Patienten har inte hörts av efter angivet datum och efter inkommet yttrande. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07582** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Axelleden röntgades felaktigt En liten pojke föll från sängen och föräldrarna tog honom till en närakut. Han genomgick en röntgenundersökning och föräldrarna fick lugnande besked, men uppmanades söka husläkaren om handen inte var bättre efter en vecka. Det var den inte och det visade sig att läkaren på närakuten remitterade pojken till röntgenundersökning av axelleden, inte handleden där pojken hade ont. Föräldrarna ifrågasätter varför röntgenundersökningen gjordes av en led pojken inte hade ont i. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades de olägenheter familjen haft. I journaldokumentationen står att barnet ömmade vid tryck över axelled och armbåge, men inte så kraftigt över handleden varför den inte röntgades. Händelsen är återförd till arbetsgruppen och då ombudet är mycket nöjd med svaret avslutas ärendet på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2111-07595** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Bristande stöd från husläkaren En kvinna är besviken över kontakten med husläkare. Hon menar att diagnosen trötthetssyndrom inte ställdes korrekt och läkaren gav henne inte korrekt medicinering. Dessutom fick hon inte tillräckligt stöd vad gällde hennes diskbråck. Åtgärd: I ett omfattande och utförligt svar bemöttes patientens samtliga frågor. Att patienten upplevt bristande stöd beklagades, men de medicinska besluten har fattats efter ett gediget underlag i form av provtagning. Det läkemedel som gavs var ett försök att hjälpa patienten få mer energi och är ett väl beprövat preparat. Diagnosen trötthetssyndrom ställdes av annan läkare som då får ansvara för fortsatt uppföljning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07601** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning En man framför att hans kvinnliga bekant uppmanades av 1177-vårdguiden att söka akut vård då hon var svullen och hade smärts i sin hand. En sjuksköterska som satt i receptionen öppna inte glasluckan men bedömde ändå att behov av vård inte förelåg. Kvinnan sökte därefter vård vid en akutmottagning vid ett akutsjukhus där hon blev omhändertagen. Åtgärd: Då ombudet inte inkommit med underskriven fullmakt inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2111-07603** Ekonomi Patientavgifter	Patientavgift trots uteblivet videomöte En kvinna fakturerades ett videobesök där länken inte fungerade, trots att vårdcentralen bekräftat att fakturering inte skulle göras. Fakturor och påminnelsefaktura har skickats och patienten undrar hur hon ska göra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att fakturor ställda på patienten krediterats. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har tagit del av yttrandet men inte hörts av efter angivet datum. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07621** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Vårdcentral kunde inte nås via telefon En kvinna hade upprepade gånger försökt att nå vårdcentralen via telefon angående ett ärende för sitt barn men inte lyckats. Hon hade senare fått kontakt med vårdcentralen via en digital funktion, men tycker att det är viktigt att medborgarna kommer fram även via telefon. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren där man beklagar bristen på tillgänglighet till vården och att det ibland är ohjälpligt. Patienten har tagit del av yttrandet men inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-07630** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekas tidbokning på vårdcentral En pappa kontaktade en vårdcentral för sin 2-åriga dotter för att boka en läkartid. Vårdcentralen ringde upp och förmedlade att tider inte fanns tillgängliga och lade på luren utan att ha lyssnat på vad ärendet gällde. Pappan undrar hur han ska få en tid till läkare för bedömning, han undrar också om uppringaren har kompetens och behörighet att göra en telefonbedömning utan att ha tagit del av hälsoberättelsen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren och översänts till ombudet med post efter överenskommelse. Där beskrevs att det vid tillfället rådde läkarbrist p g a sjukdom varför en tid samma dag inte kunde erbjudas, men väl senare. Man bekräftar mottagningssjuksköterskans uppgift att bedöma vårdbehovet, men beklagar att ombudet var missnöjd med bemötandet och hoppas på en fortsatt god kontakt med vårdcentralen. Ombudet har tagit del av yttrandet och känner sig nöjd med att ha fått komma till tals och är nöjd med vårdens svar. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07676** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Nekad sjukskrivning Patienten är kritisk till att läkaren inte ville fortsätta sjukskriva honom till 50 procent. Han saknar även information om grunderna till läkarens bedömning i denna fråga. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren vid bedömningen om eventuell sjukskrivning för patienten följde Försäkringskassans beslutstöd. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07714** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Anser att läkare på vårdcentral har kunskapsluckor gällande covid-19 En kvinna anser att det finns brister i flera läkares medicinska kunskaper på en vårdcentral. Hon anser att de är dåligt insatta och inte har kunskaper om covid-19 och personer som är långtidssjuka av covid-19. Kvinnan ifrågasätter också att hon fått läkemedel utskrivet mot astma utan undersökning. Det visade sig att hon hade blodproppar i lungorna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten haft kontakt med vårdcentralen vid flera tillfällen med besvär som bedömdes som trolig infektionshosta. Av den orsaken skrevs recept på inhalationer för symtomlindring. Det väcktes ingen misstanke om proppar i lungorna, då patienten uppvisade normala undersökningsresultat. När patienten åter sökte vårdcentralen på grund av försämring skickades remiss för datortomografiundersökning men patienten informerades om att en vanlig röntgenundersökning kunde göras via drop-in, med snabbsvar, medan datortomografiundersökning väntades dröja längre. Vid tidpunkten väcktes fortfarande ingen misstanke om blodproppar vilket hade föranlett akut undersökning. Tiden för undersökning avbokades utan att läkare informerades. Därefter togs ingen ny kontakt gällande hostan, däremot för diskussion om samordning av vaccin mot covid-19. När patienten sökte vårdcentralen åter skickades remiss för datortomografiundersökning samt beställdes prover, som patienten inte lämnat av oklar anledning. När patienten en vecka senare sökte vård hos annan vårdgivare framkom blodproppar i lungorna av både färsk och gammal karaktär. Patientens symtom varierade under perioden och det var ett glapp i kontakten under fem månader, vilket kan ha påverkat utredningen. Detsamma gäller avbokningen av undersökningen. Vårdgivaren kan inte med säkerhet uttala sig om tidpunkt för uppkomst av blodpropparna samt bakomliggande orsak, varför utredning kring detta sker i samråd med expertis på sjukhus. Vårdplan får därefter ske stegvis i samråd med expertisen. Det finns förståelse för patientens förväntningar på kompetens gällande covid-19, men kunskapsläget förändras dagligen och det finns fortfarande mycket som sjukvården inte vet kring detta. Vårdgivarens ambition är att vara uppdaterad så långt det går och följa aktuella rekommendationer. Händelsen beklagades, och det finns förståelse för patientens besvikelse över vårdförloppet och försenad diagnostik. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Patienten anser inte att det som beskrivits i yttrandet stämmer överens med journalanteckningar där det ska stå felaktiga uppgifter om att patientens besvär har allergisk orsak. Patienten är övertygad att den felaktiga diagnosen styrt hanteringen på vårdcentralen och hos andra vårdgivare, vilket fördröjt diagnosen kraftigt. Vidare ska patienten ha diskuterat den avbokade tiden med läkare och att det då borde varit tydligt för läkaren att symtomen var kopplade till tidigare covidsjukdom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-07741** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfällig remiss Patienten led av aggressiv bröstcancer. Hon blev av läkare vid primärvården remitterad till specialistmottagning. När hon väl var i kontakt med denna specialistmottagning nåddes hon av informationen att remissen inte var märkt som prioriterad, detta försenade behandlingen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkaren bedömde att knölen inte var malignitetssuspekt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07769** Tillgänglighet Väntetider i vården	Inte fått svar på förfrågan om receptförnyelse En kvinna har skickat meddelande med receptförnyelseförfrågan till en vårdcentral, men inte fått svar på en vecka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdcentralen upplevt ett kraftigt ökat söktryck från patienter de senaste månaderna med uppåt tredubblat antal telefonsamtal och fyrdubblat antal meddelanden och förfrågningar via 1177. Detta tillsammans med hög frånvaro i personalgruppen på grund av pandemin har gjort att akuta ärenden behövt prioriteras och att andra ärenden tagit längre tid än vanligt att behandla. Normalt görs förskrivningar inom tre till fem arbetsdagar och patienten förväntas höra av sig med receptförfrågan i god tid innan aktuellt läkemedel tar slut. Det beklagades att patienten fått vänta på meddelande om receptförnyelse. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2111-07770** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande utredning och behandling En man är missnöjd med vården han fått för sin ryggsjukdom och de problem han fått efter en operation i fotleden. Han menar att läkarna inte lyssnar på honom utan fäller förminskande kommentarer. Han har flera gånger framfört önskemål till husläkaren om remittering till ortoped för bedömning av möjlighet till operation. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades upplevelsen av bristande utredningar och återkoppling. En noggrann redogörelse gjordes för de besök han gjort, de remisser som sänts, provtagning och återkoppling på detta. Efter att svaret sänts till patienten lämnade han information om att han var glad för den utförliga redogörelsen och ärendet avslutas därefter.
1177 **Primärvård** **V2111-07809** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fick annan patients läkemedel tilldelat sig En man som får medicin lämnat till sig i hemmet från en vårdcentral fick fel läkemedelsrulle. Den rulle mannen fick var en annan patients med andra läkemedel. En anhörig ifrågasätter att vårdcentralen inte kontrollerat namn och personnummer innan läkemedlen delades ut. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdcentralen tar på sig det fulla ansvaret och beklagade det inträffade. Det finns tydliga rutiner för hur utlämning av läkemedelsrullar ska genomföras, vilket har brustit i det här fallet. Vårdgivaren kommer att göra en lex Maria-anmälan. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas och synpunkterna kommer att tas upp på arbetsplatsträff. Ombudet har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07867** Resultat Resultat	Fick skavsår av kompressionsbehandling En kvinna led av bensår och behandlades med kompression. Kvinnan ifrågasatte detta initialt men gick sedan med på det. Kvinnan drabbades av ett besvärligt skavsår av detta som har orsakat henne mycket besvär. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade om patienten fick besvär av lindan. Vårdgivaren uppgav att de blev rekommenderade av sårcentrum att använda lindan samt att be patienten att återkomma vid fortsatta besvär. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2111-07876** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Utebliven vaccindos trots bokad tid En kvinna bokade en tid på en vårdcentral för en tredje vaccindos via en rekommenderad digital funktion. Tiden bekräftades via samma system. Vid ankomsten meddelade vårdcentralen att tiden var felaktig och vaccination kunde inte genomföras. Kvinnan vill nu ha ersättning för det lönebortfall detta orsakade. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att man gjort fel men att ersättning inte kunde beviljas. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten/Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07887** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande samordning och information En kvinna hade synpunkter på bristande information och samordning runt hennes hjärtutredning. Hon fick själv ta kontakt med vårdcentralen efter att ha genomgått långtids-EKG för att få veta vad den visade och hur planeringen såg ut. Hon ska nu besöka specialistmottagning men har själv fått ta kontakt med denna och fått veta att det är väntetider och att hon först måste göra en ultraljudsundersökning. Hon fick inget brev eller kallelse om att den mottagit remissen. Patienten menar att eftersom det är flera enheter inblandade så är det viktigt med informationsansvaret till patienter och att hon själv ha fått ta tag i detta. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hanteringen runt patientens EKG och remiss som därefter skickats. Enligt vad vårdgivaren kunde se i journalen hade patienten inte fått något besked om vad registreringen visade och att remiss skickats till annan vårdgivare för tolkning. Vårdgivaren menade att det var deras ansvar att se till att patienten får svar på den undersökning patienten skickas på, och det hade hon inte fått. Detta beklagades och händelsen skulle tas upp med läkargruppen för att se till att det inte upprepas. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07919** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfällig möjlighet till provtagning En kvinna fick problem efter en knäplastikoperation och misstänkte en infektion. Hon tog sig till närakut för provtagning. Det var kaos på mottagningen och hon fick stå i väntrummet och lämna prover. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt brister i bemötandet vid kontakt med mottagningen, detta är inte acceptabelt och återkopplas till arbetsgruppen för gemensam diskussion. En remiss till annan vårdnivå var nödvändig då närakuten inte kan handlägga den typ av ärenden. Patienten har efter att yttrandet sänts till henne återkopplat att hon var nöjd med svaret, hon är helt införstådd med att hennes skada krävde ortopedisk bedömning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-07957** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades undersökning En kvinna besökte en närakut där en läkare inte ville undersöka patientens hals utan hänvisades till att söka vård via en vårdcentral dagtid alternativt att åka in akut med ambulans. Patienten kunde uppvisa ett negativt test för Covid-19. Patienten kände sig dåligt bemött och önskade få läkarens namn. Läkaren hade då initialt sagt att patienten inte hade med det att göra men lämnade sedan sitt förnamn och hänvisade till 1177 för vidare information. Kvinnan är frågande till bemötandet hon fick. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att handläggningen gjordes enligt vårdens rutiner. Den undersökning som patienten efterfrågade ingår inte närakutens uppdrag och utrustning fanns därför inte på plats för att kunna utföra den. Man beklagar att patienten inte känner sig väl bemött och lyssnad till. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har inte hörts av inom angiven tid efter att yttrande inkommit. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2111-08010** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekades tid på grund av listning En kvinna kontaktade en digital vårdgivare genom dess app och fick rådet att boka in provtagning på en vårdcentral. Hon ringde en vårdcentral ansluten till vårdgivaren för att boka tid men förvägrades detta då hon inte är listad där. Kvinnan menar att det råder fritt vårdval och att det är satt i system att neka patienter vård om de inte listar sig. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att patienten hade helt rätt i sak. Man har absolut rätt att söka vård på en enhet där man inte är listad och företräde ska ges efter medicinska behov och inte efter vem som är, eller inte är, listad. Anledningen till att patienten fick den felaktiga responsen var förmodligen att all personal inte tillräckligt kände till regelverket. I vårdgivarens fall komplicerades det av ett centralt telefontriage som tar samtalen när enheterna själva inte hinner svara. Det var dit patienten kopplades. Vårdgivaren försäkrade patienten om att den på intet sätt satt i medvetet system att kommunicera på detta sätt, tvärtom ville vårdgivaren ju göra ett gott intryck och kanske till och med få en eller annan att i framtiden lista sig hos denne. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2111-08018** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Kirurgi på felaktiga grunder och utdragen tid för remittering En kvinna sökte sin husläkare för ledbesvär. Läkaren skrev en remiss till en reumatologspecialist. Tyvärr tog denna klinik inte emot henne på grund av coronapandemin. Kvinnan uppsökte samma vårdcentral igen och fick då träffa en annan läkare. Denna läkare menade att det var nervinklämning och rekommenderade ortos i tre månader. Om besvären då inte gått över skulle hon få remiss till kirurgi. Besvären förvärrades trots ortoserna. Kvinnan talade med en sjuksköterska på vårdcentralen som hänvisade till närakut, men de tog inte emot henne. Samma läkare igen insisterade på nervinklämning och kirurgi för handlederna. Värken i fötterna sa han berodde på högt blodtryck. Kvinnan opererades för karpaltunnelsyndrom, trots att hon var tveksam. Värken försvann dock inte och rörligheten blev sämre, trots träning. Kvinnan fick träffa en tredje läkare på vårdcentralen. Denna remitterade till reumatolog. När hon väl kom till reumatologen hade hon gått ner 10 kg och var svullen. De ifrågasatte varför vårdcentralen dröjt så länge med att skriva remiss. Kvinnan fick en reumatisk diagnos och medicinering påbörjades. Hon har dock en bestående handskada efter operationen som utfördes på felaktiga grunder. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2111-08035** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Blivit rundskickad mellan mottagningar utan att få hjälp En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för en senknuta på handleden. Husläkaren meddelade att de inte gör ingrepp på vårdcentralen och skickade en remiss till specialistmottagning. När hon skulle boka tid informerade de om att hon ska vända sig tillbaka till vårdcentralen som ska hjälpa henne. Kvinnan har åter pratat med vårdcentralen som bollar tillbaka till specialistmottagningen. Hon ifrågasätter att ingen kunnat hjälpa henne och att hon bollats runt i flera månader. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08081** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning, diagnostisering och behandling En kvinna sökte vård på vårdcentralen för sina buksmärtor. Läkaren skrev i journalen att kvinnan var arg och irriterad fast hon satt och grät på grund av smärtor. Kvinnan anser inte att hon fick korrekt utredning och behandling. Läkaren misstänkte att kvinnan har förvärrade symtom av irriterad tarm. Kvinnan har också haft bröstsmärta men inte heller detta har utretts. Kvinnan är ung men mår dåligt och har svårigheter att äta vilket påverkar hennes livssituation. Hon anser att vårdgivarna borde ta alla patienter på allvar och inte bara hitta på en diagnos för att få tyst på en patient. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2112-08126** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Bristfällig knäundersökning av husläkare En kvinna kontaktade sin husläkare då hon fick snabbt insättande knäsmärta då hon dansade. Läkaren menade att hon hade åldersförändringar i knäet och ville inte sända henne till röntgenundersökning. Hon ifrågasätter läkarens nonchalanta attityd då han inte ville remittera henne vidare, hon är orolig över att något blivit fel i knät eftersom smärtan kom så hastigt. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt bristande hantering av hennes knäproblem. Efter en manuell undersökning av det smärtande knät satte läkaren in antiinflammatoriskt läkemedel och hänvisade till sjukgymnast. Remiss sändes också till ortoped som uppmärksammade en meniskskada. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2112-08148** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter administrativ hantering vid vårdcentral En man anser att en vårdcentral upprepade gånger har slarvat med återkoppling. Detta har skett då han har behövt hjälpmedel samt besökstid. Åtgärd: Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08149** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Utan uppföljning och utskälld En patient menar att en närakutmottagning han uppsökt inte gjorde någon uppföljning av behandlingen med antibiotika, vilket innebar att hans sjukdom återkom några månader senare. När han sedan blev akut sjuk och uppsökte närakuten menar han att han blev utskälld av en läkare som förklarade att personalen på grund av honom behövde jobba över. Han blev beskylld för att inte ha gjort vad som tidigare ordinerats, men han hade av annan vårdgivare informerats om att inte påbörja den behandlingen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte inkommit med komplettering avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08177** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Hälsenan hade gått av En man skadade hälsenan och på akutmottagningen fick han antiinflammatorisk medicin och egenvårdsråd. Några veckor senare uppmärksammade annan läkare att hälsenan var helt av och mannen är besviken över att diagnosen inte ställdes vid besöket på akutmottagningen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att läkaren glömde att utföra viktiga tester för att ställa korrekt diagnos, händelsen har återförts till arbetsgruppen för gemensamt lärande. Patienten är mycket nöjd med svaret och hans synpunkter förmedlas till vårdgivaren, ärendet avslutas därefter.
1177 **Primärvård** **V2112-08184** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande återkoppling från vårdcentral En man har, trots påtryckningar på sin vårdcentral, inte fått veta provsvar på utredning gjord av husläkaren. Han kommer heller inte åt sina journaler på 1177.se och har påtalat detta för vårdcentralen, utan att något händer. Mannen har varit i kontakt med support på 1177 som menar att det är vårdcentralen som ska hjälpa honom. Åtgärd: I ett yttrande från vårdcentralen framkommer att verksamhetschefen har talat med patienten per telefon. De överenskom då att medicinskt sakkunnig läkare skulle titta på provsvaren och skicka dem till patienten per post. Att patienten fått vänta länge på provsvaret ber man om ursäkt för. Verksamhetschefen har varit i kontakt med 1177 angående att patienten inte kommer åt sina journaler via e-tjänster på 1177.se. Hon har därefter skickat in en blankett med önskemål om upplåsning. Enligt IT-avdelningen kan åtgärd dröja en period. Patienten uppmanas slutligen att kontakta verksamhetschefen direkt om funderingar kvarstår. Patienten har därefter hört av sig till patientnämndens förvaltning och meddelat att han är mycket tacksam för all hjälp han fått. Han kan nu se sina journaler och han har fått svar på sina prover. Ärendet avslutas därmed.

1177 **Primärvård** **V2112-08185** Vård och behandling Behandling	Bristfällig hjälp med knäsmärta En man var hos husläkaren med anledning av att han hörde ett klickande ljud från ena knät som också smärtade. Läkaren remitterade honom för röntgenundersökning, men mannen är missnöjd med att inte ha fått någon behandling. Åtgärd: Förvaltningen har försökt etablera kontakt med patienten, men då det inte lyckats avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2112-08214** Kommunikation Information	Bristfällig information om provsvar En kvinna är missnöjd med att en läkare vid en vårdcentral inte har återkopplat provsvar till henne. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08237** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Önskemål om remittering till specifik mottagning En kvinna med svår ångest har önskemål om att bli remitterad till specifik psykiatrisk mottagning, men remissen som sändes från husläkaren var otillräckligt formulerad och hennes önskan avslogs. Hon är besviken då hon känner att hon inte får rätt vård. Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats etablera kontakt med patienten varför ärendet avslutas utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2112-08323** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Ärende med vårdcentralen via 1177 avslutades innan det påbörjades Ett barn med hudutslag som av skolläkaren fått viss vård som inte hjälpt sökte med vårdnadshavare sin vårdcentral via 1177. Där fick de besked att läkaren var sjuk och hänvisades till någon annan och ärendet avslutades. Ombudet menar att detta är brist på ansvarskänsla. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att ärendet kom in till vårdcentralen via Mina vårdkontakter på 1177 och fördelades till patientens husläkare som blev sjuk. Läkaren arbetade administrativt hemifrån och skrev svar i ärendet med hänvisning att kontakta vårdcentralen per telefon för en möjlighet att boka läkartid eller telefonrådgivning hos en annan läkare och ärendet avslutades i 1177. Det är inte ovanligt att hänvisning görs att kontakta vårdcentralen per telefon för att kunna ställa kompletterande frågor och kunna bedöma vårdnivå och prioritera till rätt yrkesgrupp. Vårdgivaren framför att hänvisningen och informationen skulle ha gjorts tydligare. Enligt vårdgivaren har synpunkterna tagits upp med berörd personal och de arbetar ständigt för att förbättra vårdkvaliteten. De har tagit till sig av kritiken och försöker att arbeta aktivt för att undvika att fler patienter hamnar i liknande situationer. De har ambition att alltid leverera vård av god kvalitet och att ge ett gott bemötande. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört uppskattning av svaret men vill förmedla att ärendet som i detta fall inte skulle ha registrerats som avslutat utan ha vidarebefordrats inom vårdenheten. Med detta tillägg kan ärendet avslutas i samråd med ombudet.
1177 **Primärvård** **V2112-08327** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig behandling på vårdcentral En man har sökt vård på en vårdcentral men menar att personalen vägrar ge adekvat vård på grund av klinikens ekonomiska situation och att de föreslår behandlingar som endast kan göras om patienten har privat sjukförsäkring. I journalen ska det ha skrivits felaktiga uppgifter. Han upplever sig också diskriminerad på grund av sitt ursprung och tycker att det är mycket svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2112-08374** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Otrevligt bemött av husläkare vid diskussion om sjukskrivning En kvinna var på vårdcentralen för att diskutera sjukskrivning. Läkaren ville inte diskutera det och patienten blev otrevligt bemött. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten upplevt ett nonchalant bemötande. Läkaren bedömde att patienten inte hade nedsatt arbetsförmåga vilket innebär att inget sjukintyg kunde skrivas. Men han hjälpte till med remisser till andra vårdgivare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2112-08473** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande vid telefonsamtal med läkare En man hade en bokad tid för ett telefonsamtal med en läkare på en vårdcentral. Han uppger att läkaren var 10 minuter sen och brast i bemötandet genom att han svarade sarkastiskt på de frågor patienten och hans anhöriga ställde. De upplevde att läkaren var mycket oprofessionell och kände att deras tid och pengar för besöket var bortkastade. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08485** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte hjälp från vårdcentral att genomföra ny röntgenundersökning En man är under utredning för en ny höftled och har besvär med diskbråck. En ortopedspecialist på ett sjukhus har önskat att hans vårdcentral ska ordna en röntgenundersökning av ryggen, men läkaren på vårdcentralen anser att bilder från en undersökning som genomfördes för flera år sedan räcker. Mannen ifrågasätter att vårdcentralen inte är behjälplig och att han inte heller får träffa någon annan läkare på vårdcentralen. Han uppger att detta påverkat både hans fysiska och psykiska hälsa. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagade verksamhetschefen att patienten inte upplevt att han fått en korrekt medicinsk bedömning. Om patienten begärt en andra medicinsk bedömning av annan läkare och inte fått det är det felaktigt. Patienten uppmanades att ta kontakt med verksamhetschefen vid ytterligare frågor. Om patienten har önskemål om en ny medicinsk bedömning av annan läkare ska det ges skyndsamt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2112-08487** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare underlät att undersöka patienten Patienten kom att lida av magsmärtor under flera timmar. Läkaren verkade inte lyssna. Läkaren uppmanade patienten att återvända till hemmet och där inta smärtstillande, två tabletter Alvedon. Sju timmar senare på natten transporterades patienten till akutmottagning vid akutsjukhus. Patientens blindtarm hade brustit. Hon genomgick operation och blev inneliggande i två veckor. Åtgärd: Eftersom ärendet även är anmält till och utreds vid Inspektionen för vård och omsorg IVO avslutas ärendet. Patienten meddelas detta.
1177 **Primärvård** **V2112-08507** Kommunikation Information	Felaktig information Patient som uppger att han inte fick någon tid på vårdcentralen, då han inte är listad där. Vidare fick mannen felaktig information gällande hur lång tid det tar att omlista sig, vilket tidsmässigt har dragit ut på patientens lidande och magont. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08511** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande Patient som uppger dåligt bemötande av sjuksköterska på en vårdcentral. Kvinnan anser att hon blev ifrågasatt varför hon skulle ha en läkartid, då inga lediga tider fanns tillgängliga förrän om fyra månader. Då patienten propsade på att få en tid, blev sköterskan irriterad och la på luren, enligt kvinnan. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2112-08513** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Döv patient når inte sin vårdcentral En döv kvinna har inte möjlighet att nå sin vårdcentral via telefon. Kvinnan använder sig av bildtelefoni och kan ringa vårdcentralen via bildtelefonitjänsten. Detta förutsätter att någon svarar när hon ringer så att telefonitjänsten kan tolka samtalet. Vårdcentralen har TeleQ vilket förutsätter att man som patient lämnar sitt telefonnummer och de ringer upp en viss tid. Då det inte går att ringa patienten direkt, fungerar denna tjänst inte för döva. Kvinnan har provat att boka tider via 1177.se vilket inte heller fungerar. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08572** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i uppföljning av barn på vårdcentral Ett barn med olika symtom gick med ombudet till ett läkarbesök på vårdcentralen. Läkaren hade inte tid att undersöka barnet ordentligt men skickade en remiss. Ombudet menar att uppföljningen är bristfällig på vårdcentralen och att undersökningar eller prover bör göras för att kunna utesluta vissa tillstånd. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivare som beskriver att bokningen till läkare gällde flera symptom. Läkaren som barnet var bokad till blev sjuk men då ett av symptomen som barnet sökte för ansågs angeläget så gjordes en ombokning till jourläkaren istället för en planerad läkartid längre fram. Sannolikt fick inte vårdnadshavaren information om detta. Aktuell dag var det, enligt vårdgivaren, många sjuka patienter på vårdcentralen och barnets besök fick avbrytas på grund av en akut händelse. Läkaren hade bedömt barnets allmäntillstånd som gott men ansåg att symtomen föranledde remiss till en specialistmottagning för vidare utredning, undersökning och eventuell provtagning och remissen skickades samma dag. Vårdgivaren beklagar att ombudet upplevde att barnet inte blev ordentligt omhändertagen vid besöket, men vid jourtiderna kan det ibland komma patienter med högre prioritet. Vårdgivaren beklagar också att de brustit i informationen om att besöket blev ombokat till en jourtid. Enligt vårdgivaren är det sällan som de utreder barn med blodprover på vårdcentralen då man vill undvika att ta blodprover på barn i onödan. Vid misstanke på allvarliga tillstånd ska det utredas av en barnspecialist. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört att det vore bra med ett bättre samarbete mellan vårdcentralen och mottagningar istället för att som patient, bollas runt då barnläkaren menade att remiss skickats till dem utan att någon som helst undersökning eller test gjorts. I samråd med ombudet kan ärendet med detta tillägg avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08601** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på en vårdcentral Patient som anser att det är omöjligt att komma i kontakt med samma läkare, sedan vårdcentralen bytte ägare. Kvinnan uppger att mottagningen är ostrukturerad och duktiga läkare har valt att sluta. Efter att ha varit listad i 18 år på samma vårdcentral, uppger hon nu att hon vill byta. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08612** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Hörsammade inte patientens önskan Patienten loggade in via 1177, skrev till vårdcentralen att han önskade kontakt med sin läkare. På frågan om han accepterade att annan personal än läkaren kontaktade patienten svarade han nej. Ändå blev han kontaktad av sjuksköterska. Hon hörsammade inte patientens önskemål och bokade in ett läkarbesök vid vårdcentralen. Patienten ville att läkaren skulle ringa honom. Åtgärd: Efter det att förvaltningen till berörd vårdgivare skickat begäran om yttrande meddelade patienten att berörd verksamhetschef kontaktat patienten och meddelat att vårdgivaren åtgärdat det som patienten haft synpunkter på. Patienten anser att ärendet kan därmed avslutas. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2112-08630** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Uteblivna provsvar, synpunkter på undersökning och dokumentation En man hade synpunkter på brister vid en vårdcentral. Mannen beskriver bland annat problem kring undersökningar och felaktig dokumentation i journalen. Han menar att recept på läkemedel skrivits ut utan ordentlig utredning och har blivit lovad samtal med läkare, vilket sedan inte skett. Han menar vidare att han inte fått byta läkare och att han vill få tillbaka patientavgift. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte inkommit med komplettering avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2112-08632** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Har inte fått återkoppling om bokad tid En man hade en tid bokad hos en vårdcentral för en läkemedelsinjektion som han får regelbundet. På grund av sjukdom ringde han och avbokade tiden och när han sedan tog kontakt åter hänvisade de honom till den digitala tjänsten för bokning. Vårdcentralen lovade återkomma men har ännu inte svarat. Mannen ifrågasätter att han inte fått någon tid då injektionen tar 5 minuter att få, och han är oroad att komma ur fas i sin medicinering. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2112-08665** Vård och behandling Behandling	Nekas läkemedelsbehandling på oklara grunder En kvinna bokade tid för konsultation med husläkare. Patientens eget förslag om behandling med läkemedel avfärdades med motiveringen att det behövde följas upp vilket inte var aktuellt av oklar anledning. Önskemål om remiss till specialist nekades också med motiveringen att den skulle avslås. Läkaren ansåg också att patienten bokat på felaktigt på en tid avsatt för akutfall, men tidbokningen hade gjorts av husläkarmottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren har sänt en remiss till efterfrågad specialistmottagning samt även konsulterat dem i sin rådgivning till patienten. Man kan därför inte se att läkaren gjorde en felaktig bedömning. Man vill beklaga att patienten inte upplevde sig få ett gott bemötande och att patienten inte rådde över hur hon hade bokats av mottagningen. Anmälan kommer att föras in i mottagningens avvikelsesystem. Patienten har inte hörts av inom angiven tid efter inkommet yttrande. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08674** Kommunikation Information	Engelsk telefonhänvisning saknas på vårdcentral Patient som saknar information på engelska, när han kontaktar den vårdcentral han är listad på. Uppger att detta leder till att han inte kan ha någon kommunikation med mottagningen. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08675** Vård och behandling Behandling	Nekad vård på vårdcentral Patient som uppger att han blivit nekad vård och kontakt vid en vårdcentral, gällande hans psykiska mående och magbesvär. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2112-08686** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare gör inte tillägg med patientens åsikter i journalen En kvinna har begärt att rättelse/tillägg i sin journal då hon upplever att en läkare på en vårdcentral skrivit felaktigheter efter ett besök. Hon har vänt sig till läkaren som inte velat göra detta samt till verksamhetschefen som meddelat att det är läkaren som måste göra ändringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det vid genomgång av journalen inte noterats något avvikande utan att all information är inlagd enligt rutiner. All korrespondens med patient är vårdcentralen ålagda att journalföra, vilket också gjorts. I och med att patienten hade många önskemål om hur läkaren skulle uttrycka sig i journalen bedömdes det som rimligt att önskemålen om ändringar förts in ordagrant för att undvika framtida missförstånd och för att spara på de redan begränsade resurserna. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Patienten anser inte att de ändringar/noteringar som utlovats har genomförts. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08701** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Avbokad läkartid Patienten blev erbjuden akuttid vid vårdcentralen. Tre timmar innan inbokad läkartid nåddes han av beskedet att läkartiden var avbokad, detta utan någon vidare förklaring. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren uppgav att han erhållit en utförlig förklaring av vårdcentralens ledning och att ärendet kunde avslutas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08702** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande läkemedelshantering och information En man ordinerades antibiotika efter ett läkarbesök på en vårdcentral, men senare ringde vårdcentralen och informerade om att han inte skulle påbörja behandlingen utan göra en ny urinodling. Han blev därefter akut sjuk och fick uppsöka närakutmottagning, där menar han att han blev utskälld eftersom det stod skrivet i journalen att han ordinerats att påbörja behandlingen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse och ärendet avslutas utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2112-08712** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven röntgenundersökning En patient som uppger att han har fått påminna en vårdcentral flera gånger, för att de ska ta hand om en remiss som skickats av sjukgymnast. Mannen uppger att han haft smärta i flera månader nu på grund av utebliven röntgenundersökning. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08742** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Utebliven kontakt med vårdgivare och därmed utebliven behandling En kvinna lämnade prover och fick ett positivt provsvar för urinvägsinfektion. Symptomen förvärrades och ny kontakt med husläkarmottagning gjordes. Husläkare återkom inte som utlovat vid ett par tillfällen. Vårdcentralens sjuksköterskebemannade äldretelefon svarade inte trots kontaktförsök ett 50-tal gånger. Symptomen förvärrades ytterligare med infektionstecken och hon behövde då söka akut vård och lades in för sjukhusvård. Ombudet har synpunkter på bristande organisation och vårdhantering. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Fullmakt har inte inkommit. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2112-08763** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande kommunikation och remittering En kvinna blev av en husläkare lovad remiss till en röntgenundersökning och blodprovstagning. Hon fick inte information om att remissen för röntgen hade gått till en annan mottagning, än den som ligger närmast vårdcentralen och kvinnans hem. När detta uppdagades bad kvinnan om att remissen skulle omdirigeras till den närmare kliniken. Hon ringde sedan röntgenkliniken som meddelade att de inte fått någon remiss. Hon skrev då till vårdcentralen, eftersom hon inte kom fram på telefon, och fick veta att läkaren slutat och att en ny läkare tilldelats. Denna läkare skulle nu ta ställning till om det behövdes en röntgenundersökning. Kvinnan fick av första läkaren besked om att hon skulle göra provtagningen veckan därpå. Kvinnan gick ändå till provtagningen och den kunde genomföras omgående. Läkaren som nu har slutat gav bristande information och intrycket av att hon inte visste hur regionen var organiserad. Det stod även saker i journalen som inte stämde, bland annat att läkaren undersökt fötterna. Patienten tog aldrig av sig skor eller strumpor vid besöket. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2112-08805** Kommunikation Information	Blev inte informerad om inbokad tid En tonåring fick en tid bokad på en vårdcentral. Detta meddelades inte tonåringen och när han väl fick reda på den inbokade tiden var det försent att avboka. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2201-00011** Kommunikation Information	Inställt läkarbesök med kort varsel En pojke skulle med sin mor besöka BVC för ett läkarbesök på morgonen. En halvtimme innan besöket hade personalen försökt att kontakta modern för att tala om att besöket var inställt på grund av sjukdom. Modern sa då att det inte var okej att ställa in så sent eftersom hon hade tagit ledigt från jobbet och sonen från förskolan. Modern tycker det vore bättre om man kunde ringa minst en timme i förväg. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna skickas till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00035** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Provsvar tappades bort på vårdcentral En kvinna gick till vårdcentralen på grund av smärta i magen. Hon fick träffa en sjuksköterska och lämna ett urinprov. Hon fick sedan träffa en läkare som inte kunde säga vad som var fel. Smärtan i magen gick inte över och när hon kom på ett återbesök vid vårdcentralen visade det sig att hon hade urinvägsinfektion. De hade tappat bort provsvaret på det urinprov hon lämnade initialt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00099** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande bemötande och bedömning på närakutmottagning En man var på en närakutmottagning på grund av en skada i axeln. Efter att ha väntat i sex timmar sade de att han hade plats tjugo i kön. Han fick ingen undersökning eller träffa någon läkare. Sjuksköterskan i receptionen hade varit otrevlig och nonchalerat honom. Han åkte sedan till en annan närakutmottagning där de röntgande axeln och såg att det var en fraktur och skadad muskel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00109** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande telefontillgänglighet och långa väntetider till läkarbesök på vårdcentral En kvinna hade försökt kontakta sin vårdcentral via telefon men det var sällan någon svarade. När hon till slut fick kontakt fanns inga lediga akuttider kvar. Hon menade att det var ett återkommande problem på vårdcentralen. När man skulle boka en vanlig läkartid fick man i regel vänta en månad. Hon hade önskat att personalen visade mer medmänsklighet för patienterna. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00120** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg	Fick felaktig information om test av covid-19 En man hade fått ett positivt svar på ett antigentest för detektering av covid-19 varpå han kontaktade en vårdcentral för att få råd och information och hur han skulle göra för att få genomföra ett PCR-test samt för att få ett friskhetsintyg efter att ha tillfrisknat. Vårdcentralen hänvisade honom till en privat vårdgivare för att genomföra testet och få ett medicinskt intyg. Efter att ha gjort detta har det framkommit att han fått felaktig information från vårdcentralen och han inte kan få ett friskhetsintyg efter att ha genomfört testet på den privata mottagningen. Mannen ifrågasätter att vårdcentralen gett felaktig information kring detta. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2201-00123** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Otrevlig läkare, ingen undersökning, fel diagnos Patienten var inbokad för läkartid vid vårdcentralen. Läkaren ställde fel diagnos, enligt patienten. Patienten led av smärta i fingret. Patienten upplevde brister i bemötandet. När patienten kom in rummet hälsade inte läkaren. Läkaren ansåg att patienten inte använde sitt finger i sitt arbete, kontorsarbete. Annan vårdgivare har ställt annan diagnos, en diagnos som patienten anser är mer korrekt. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för den medicinska bedömningen, på fingret fanns en vårta och förändringen i pannan bedömdes vara godartad utan behov av behandlingsinsatser. Patienten tog del av svaret och avsåg därefter att vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00132** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande uppföljning efter skada vid vårdcentral En man hade brutit ett revben och tog kontakt med sin vårdcentral. Han fick inget uppföljande läkarbesök eller förnyelse av recept. Han fick ett bristande bemötande i telefon av en personal på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00171** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Ingen information Ombud med synpunkter på bristande kommunikation mellan den nya vårdgivaren och de anhöriga, gällande deras mors utskrivning från sjukhus till hemmet. Då deras 90-åriga mor låg i gips och inte kunde öppna dörren, fick kvinnan inte de sprutor och läkemedel som hon var ordinerad, utan personalen skulle återkomma efter helgen enligt ombudet. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00196** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Fördröjning i dokumentation och remisshantering En man hade synpunkter på dokumentationen och den administrativa hanteringen vid en vårdcentral. Han menar att det tagit tid innan läkaranteckning om diagnos och åtgärd funnits att läsa i journalen och att det tagit tolv dagar innan en remiss skickades från vårdcentralen till akutsjukhus för hantering av hjärtbesvär. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten fått besökstid hos läkare dagen efter kontakt, han undersöktes och remiss dikterades till mottagningen vid ett akutsjukhus. Remissen skickades iväg tio dagar senare och under perioden inföll flera helgdagar liksom ledigheter och sjukfrånvaro på grund av pandemin. Vårdgivaren menade att det naturligtvis var önskvärt att journalanteckningar och remisser skrivs snabbt, vårdgivaren tog till sig av kritiken och arbetar aktivt med att fortsatt få detta att fungera så bra som möjligt. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Patienten menar bland annat att detta var hans erfarenhet av sjukvården, totalt sett är det bra, men kringuppgifterna fungerar sämre. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00216** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick inte genomgå halsundersökning En kvinna som inte vaccinerat sig mot covid-19 blev avvisad av husläkare då hon sökte för halsont. Hon fick gå ut på gatan och föra en dialog med läkaren över telefon och blev otrevligt bemött av två sjuksköterskor. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att man brustit i sina rutiner vilket återförts till de sjuksköterskor som handhar telefonkontakter. Patienten borde erbjudits ett videomöte för att undvika att hon kom till vårdcentralen. Att man brustit i bemötandet är inte acceptabelt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2201-00217** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade handledsfrakturer på vårdcentral En man uppsökte en vårdcentral med smärta i en hand efter en olycka. Läkaren rådda mannen att vila handen. Efter fortsatta besvär sökte han vård igen och man konstaterade tre frakturer. Handen opererades. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
1177 **Primärvård** **V2201-00225** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i utredning En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för njurproblem. Hon har fått göra en del undersökningar men upplever att hon inte får några svar eller kommer vidare för att hitta orsaken till besvären. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00241** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande telefontillgänglighet vid vårdcentral En kvinna hade försökt ringa till sin vårdcentral i en veckas tid. På vårdcentralens hemsida stod det att patienter kunde ringa kontorstid men ingen svarade när hon ringde. Till slut skrev hon till vårdcentralen via hemsidan. Efter tre dagar ringde vårdcentralen tidigt på morgonen och hon missade samtalet. Hon försökte då ringa upp igen men ingen svarade. Hon upplevde att hon nekades vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00249** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på fakturering av uteblivet besök under coronapandemin En äldre kvinna gick på en rehabiliteringsmottagning. På grund av sin ålder var räknades hon som en riskpatient för corona. På grund av det var hon ibland tvungen att avboka sina besök på mottagningen med kort varsel. Hon hade då ringt och meddelat att hon inte kunde komma på en telefonsvarare. Eftersom hon ringde senare än 24 timmar innan besöket fick hon en faktura för uteblivet besök. Hon menade att kostnaden för ett uteblivet besök är hög för de äldre. Hon menade att många äldre kanske inte har råd att riskera en faktura för uteblivet besök och då kommer till mottagningen trots att de borde stannat hemma. Detta kunde bidra till en ökad smittspridning och hon ville att någon skulle se över detta. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00255** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på en personals bemötande vid en vårdcentral. Hon menade att personalen var otrevlig, kort i tonen och bad patienten upprepa sig på ett surt avvikande sätt. De äldre i personalen var trevliga men den yngre generationen visade mer attityd. Hon ansåg att chefen borde se över detta. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00258** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Bristande hantering av faktura och information vid vårdcentral En kvinna fick ett samtal från vårdcentralen att hon hade en läkartid. Hon hade inte fått någon kallelse men skyndade sig till vårdcentralen och kunde träffa läkaren. Efter besöket gick hon till receptionen och frågade om hon hade en läkartid eller inte och då sade receptionisten att man glömt skicka kallelse och att man inte skulle skicka någon faktura. Efter ett tag fick kvinnan ett inkassokrav på summan för läkarbesöket. Kvinnan betalade men undrade om hon kunde få tillbaka pengarna då det var vårdcentralen som gjort fel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00261** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning En man upplevde tilltagande symtom från ena benet, smärta, pirrningar, känselbortfall och svaghet. Vid besök hos husläkaren genomfördes en undersökning och läkaren misstänkte diskbråck. Mannen fick remiss till sjukgymnast, inget annat. Han uppmanades återkomma om några månader om han inte blivit bättre. Han önskar en korrekt diagnos och utredning för att ställa den. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patienten framkom att han tagit kontakt med vårdcentralens verksamhetschef och den patientansvarige läkaren för att diskutera problematiken och han är nöjd med det. Ärendet avslutas på förvaltningen utan handläggning.
1177 **Primärvård** **V2201-00293** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Blir inte uppringd av vårdcentral En kvinna har vid upprepade tillfällen under ett halvår försökt få kontakt med en vårdcentral via telefon. Hon har blivit meddelad att hon kommer bli uppringd en viss tid, men ingen återkommer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00297** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande kommunikation och tillgänglighet vid vårdcentral En hen hade varit patient vid en vårdcentral. Hen hade psykiatriska diagnoser och medicinerades för det. En läkare hade vid ett besök lurat hen att skriva under ett kontrakt för att hen skulle kunna få ut recept. Enligt läkaren hade hen tagit för mycket medicin. Hen menade att detta var felaktigt. Det var omöjligt att ta för mycket medicin då recepten skrev intermittent. Hen hade skickats meddelanden till läkaren på vårdcentralen via 1177 men ingen hade läst meddelandena eller återkopplat. Hen bytte sedan vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00300** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och delaktighet på närakut En hen var vid en närakutmottagning och blev illa bemött av sjuksköterskorna på plats. Hen kunde inte gå och satt i rullstol och bad en av sjuksköterskorna om hjälp med transport till väntrummet. Sjuksköterskan hade då tagit bort rullstolen och gett hen ett par kryckor att använda istället. Läkaren diagnosticerade en fraktur och hen fick gå hem utan hjälp. Hen tyckte att personalen på närakuten brast i empati och bemötande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00325** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och bedömning av barn vid vårdcentral Ett ombud var på vårdcentralen med sin son. Sonen hade symptom på bihåleinflammation och mamman hade nyligen haft det så det fanns misstanke om smitta. Läkaren de träffade hade varit otrevlig i tonen och när modern förklarade symptomen sade läkaren med skarp röst att sonen kunde tala för sig själv. Sonen vågade inte tala med läkaren. Läkaren hade gjort en snabb undersökning och konstaterade att det inte var bihåleinflammation. Modern bokade sedan ett läkarbesök vid en annan vårdcentral där läkaren gjorde en grundligt undersökning och sonen fick antibiotika mot bihåleinflammation. Ombudet tyckte att bemötandet av den första läkaren var under all kritik. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00326** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Mycket nöjd med läkare En man har sökt vård på en vårdcentral för svårutredda åkommor orsakade av ohälsosam inomhusmiljö. Han är mycket nöjd med den läkare han träffat och anser att hon på ett berömvärt och tålmodigt sätt lyssnat på honom och agerat och remitterat vidare för att han ska kunna komma vidare i utredningen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00350** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Vårdcentral saknade husläkare En man hade synpunkter på att en vårdcentral inte hade några husläkare. Det hade inte funnits husläkare vid vårdcentralen på flera år. Han hade föredragit att det fungerade på vårdcentralen som låg nära hans hem men på grund av bristen på husläkare har han börjar leta efter en annan vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00367** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Nekades intyg och fick fel information En kvinna som var sjuk i covid-19 nekades läkarintyg till sin arbetsgivare från och med en viss dag från en vårdcentral. Vårdcentralens personal informerade om att det inte behövdes på grund av förändrade regler. Kvinnan menar att detta inte stämde, hennes chef ville ha ett intyg och hon kunde själv inte finna den information som vårdcentralen refererade till. Hon menar att fick felaktig information från flera olika yrkeskategorier. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patienten framkommer att hon haft kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen som bett om ursäkt, gett patienten rätt och ordnat med intyg. Synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00399** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Kvinna kände sig inte hörd av läkare på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök på grund av andningssvårigheter relaterat till astma. Vid besöket hade läkaren läst i journalen att hon haft ångestproblematik och kopplade andningsbesvären till hennes ångest. Hon försökte säga att det var astma och inte ångest. Läkaren lyssnade inte på henne och beslutade att hon skulle börja medicinera ångesten. Innan besöket var över sade läkaren att hon säkert hade astma men att hon skulle börja med ångestdämpande läkemedel. Hon kände sig överkörd och inte hörd. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00401** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av läkare vid vårdcentral En man var på läkarbesök vid sin vårdcentral för kontroll av blodtryck och EKG samt kontroll av mediciner. Han hade tagit medicinen i flera år utan besvär. Efter kontrollerna fick han en lång moralpredikan om hur fel han levde sitt liv. Läkaren hade varit otrevlig i tonen och tagit upp saker som inte var relevanta. Han hoppades att han aldrig behövde träffa den läkaren igen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00415** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation vid barnmorskemottagning Ett litet barn hade besvär med klåda vid öronen och föräldern tog barnet till en barnmorskemottagning. En läkare undersökte barnet och bad föräldern ta av barnens kläder. Barnet hade genomgått en omskärelse en vecka innan och det var väldigt viktigt att vara försiktig och inte röra såret då det fanns risk för infektion. Läkaren hade rört vid barnets könsorgan och lagt barnet på mage med blöjan mot såret. Läkaren sade att undersökningen inte skadade barnet. Däremot menade han att trots att föräldrarna kanske hade en tradition eller trosuppfattning som innebar att man gör en omskärelse på barn så menade läkaren att föräldrarna skadat barnet. En sjuksköterska skulle sedan komma och lägga om såret igen men ingen kom och föräldern la då själv om såret och åkte hem. Föräldern menade att läkaren var oetisk som ifrågasatte omskärelsen eftersom den hade utförts vid Regionfinansierad klinik. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00416** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Uppgifter saknas och svårt att kommunicera En kvinna hade synpunkter på den app där vaccinationer mot covid-19 finns registrerade. Informationen för hennes tonåring har inte uppdaterats vilket inför spruta nummer två och spruta nummer tre skapat problem att boka tid för nästa vaccination. Kvinnan har försökt komma i kontakt med support men menar att den inte velat hjälpa till att korrigera uppgifterna och hon har synpunkter på att det inte finns möjlighet till telefonkontakt med supporten. Hon menar att kommunikationen är krånglig och ifrågasätter tillvägagångssättet skarpt. Åtgärd: Ombudet har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Hon har också fått telefonnumret till Regionala supporten för vaccination och har därefter inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00419** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på support rörande hemtest En kvinna hade synpunkter på stora svårigheter att beställa hemtest för covid-19. Hon försökte genom appen där detta görs, men menar att koden inte fungerade. Hon kontaktade supporten för detta hos appen men fick göra det flera gånger. Efter flera dagars väntan fick hon återkoppling från supporten och ett test kunde beställas. Under väntetiden ringde hon även telefonlinjen för beställning av tester men denna var inget alternativ för henne samt kontaktade sin vårdcentral som inte kunde hjälpa till. Patienten önskade att det fanns en bättre beredskap i verksamheten rörande hemtest med tanke på vågorna i pandemin. Åtgärd: Patienten har informerats om att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00434** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring hos vårdcentral En kvinna hade klagomål på att en vårdcentral kontaktat hennes far istället för henne. Hon menade att det berodde på en felaktig journalföring. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00436** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Feldebitering Patienten blev debiterad för så kallad bokad tid vid vårdcentral som han inte anlände till. Patienten kände inte till denna bokade tid. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att fakturan makulerats. Patienten tog del av svaret och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00461** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristfälligt bemötande och information vid vårdcentral En ung kvinna hade skadat ena benet och foten. Hon träffade en läkare på vårdcentralen och upplevde att undersökningen var obehaglig. Läkaren hade varit nära hennes kön flera gånger och hon hade puttat bort hans hand men läkaren fortsatte undersökningen. Kvinnans far var med på besöket och han upplevde också läkarens undersökning var klumpig. Hon hade önskat att läkaren hade informerat henne om hur han tänkt genomföra undersökningen. När hon puttade bort läkarens hand borde undersökningen avbrutits omedelbart. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00474** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick ingen vård på närakutmottagning En kvinna sökte vård på en närakutmottagning efter att ha blivit hänvisad dit från vårdcentral och 1177 sjukvårdsrådgivningen. Hon träffade flera sjuksköterskor och beskrev sina besvär och fick efter några timmar träffa en läkare. Läkaren meddelade kort att man inte kunde hjälpa henne med besvären på närakutmottagningen och hänvisade tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan upplevde att läkaren var otrevlig och önskade pengarna tillbaka då hon inte fått någon hjälp, trots att hon blivit hänvisad dit och flera sjuksköterskor på mottagningen bedömt att hon ska vänta för att få träffa läkare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00479** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare missade att journalföra ett besök En kvinna hade varit på ett läkarbesök inom primärvården. Läkaren hade inte dokumenterat något från besöket. Hon menade att det var ett viktigt läkarbesök och det måste dokumenteras i journalen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00498** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristfälligt bemötande och undersökning En kvinna sökte vård på en vårdcentral. Vid besöket beskrev patienten sina besvär och blev undersökt. Hon tog upp att hon misstänkte att besvären hade samband med det läkemedel hon tog, men läkaren upprepade att det får hon boka ett nytt besök för då det är ett annat problem. Kvinnan kände sig mycket illa bemött och upplevde att läkaren inte ville lyssna på henne, trots att hon uppgett samma information när hon bokade besöket. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2201-00499** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation vid läkarbesök på vårdcentral En ung man var på ett läkarbesök vid en vårdcentral. Läkaren hade inte lyssnat på honom utan tittade mest i datorn. Läkaren googlade på olika mediciner och bad honom läsa på själv. Han mådde fruktansvärt dåligt efter besöket. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00510** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation vid vårdcentral En kvinna hade varit på ett läkarbesök vid en vårdcentral på grund av besvär i en arm. Läkaren hade varit ifrågasättande kring besvären. Hon menade att kvinnan skulle sjukskriva sig trots att hon inte längre hade det yrke som läkaren hänvisade till. Läkaren hade sagt att hon behövde förbättra sina kunskaper i svenska språket. Hon berättade att hon studerat svenska och då menade läkaren att hon kanske behövde gå i en särskild skola. Hon menade att hennes svenska borde vara tillräckligt bra för att kunna samtala under ett läkarbesök. Hon blev till slut sjukskriven på deltid men fick aldrig intyget. Hon upplevde att varken svenskan eller ett tidigare yrke var relevant för skadan. Hon mådde väldigt dåligt efter besöken. Hon har bytt läkare men önskade att ingen annan behövde uppleva samma sak. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00526** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Bristande hantering av provtagningsremisser En kvinna var på en barnmorskemottagning på grund av smärta i magen. Hon skulle lämna ett urinprov men personalen hade missat att skicka remiss. Hon menade att det hänt upprepade gånger att remisser för provtagning glömts bort. Hon fick sedan träffa en läkare som var stressad och uppe i varv. Läkarens stress gjorde att hon kände sig stressad själv och det påverkade besöket negativt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00545** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande information om biverkningar av p-piller på barnmorskemottagning En kvinna hade ätit p-piller innan sin graviditet på grund av endometrios. Efter hon hade fött barn rekommenderades hon att börja med samma typ av p-piller igen. Hon ammade sitt barn och märkte att mjölkproduktionen gick ner efter att hon börjat med p-pillren igen. Hon fick då veta att just den sortens p-piller kan i ovanliga fall minska mjölkproduktionen. Hon hade önskat att hon fått den informationen och kunnat göra ett aktivt val. Hon menade vidare att man borde ändra riktlinjerna så att fler ammande mammor fick denna information. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00602** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Kvinnan remitteras till olika instanser utan att få hjälp En kvinna hade försökt få hjälp med en inre blödning. Hon vände sig till sin vårdcentral som remitterade henne till en närakut. När hon kom till närakuten återremitterade de henne till vårdcentralen. Vårdcentralen remitterade henne då till en ortoped som inte visste vad han skulle göra. Hon försökte då kontakta vårdcentralen igen men det kunde ta upp till fem dagar att få kontakt. Hon undrade om det ska vara på det här viset. Hon hade önskat att man hade bokat in ett uppföljande återbesök och satte in adekvat behandling från början. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00606** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Läkare på vårdcentral saknade kunskap om en diagnos En kvinna hade en diagnos som innebar att hon hade en störning i fettvävnaden. Hon hade varit på vårdcentralen och försökt förklara sin diagnos men läkarna saknade kunskapen som krävdes. Hon fick förklara hur diagnosen ska sättas och vilka undersökningar som behövde göras. Hon var tvungen att träffa tre läkare innan hon kunde få hjälp. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00646** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation och behandling vid vårdcentral En kvinna hade fått besked av sin läkare på vårdcentralen att hon hade högt blodtryck och höga kolesterolvärden. Ombudet som kontaktat förvaltningen menade att detta besked skapade mycket oro. Både ombudet och kvinnan hade flera frågor som de ville ta upp med en läkare. Hon hade skrivit upp alla frågor hon hade inför kommande läkarbesök. Vid besöket hade läkaren inte haft tid för hennes frågor utan endast sagt att värdena var skyhöga och läkemedelsdoserna behövde ökas. Hon gick från läkarbesök med än mer oro och fler frågor än innan besöket. Ombudet menade att det fanns risk för felbehandling och att hon dör i onödan. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00651** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Olämpliga kommentarer av läkare på vårdcentral En kvinna var på läkarbesök vid en vårdcentral på grund av utmattningssyndrom och depression. Hon behövde sjukskrivning och göra en uppföljning av måendet. Läkaren hon träffade hade varit oförstående och lyssnade inte på vad hon sade. Hon hade till slut börjat gråta och då hade läkaren sagt att alla har det lite jobbigt just nu och menade att hon bara kunde byta jobb. Läkaren tyckte att det verkade så jobbigt att arbeta med barn som hon gjorde. Hon fick också kommentarer som att hon skulle sluta gråta eftersom läkaren blev deppig av det. Hon ansåg att kommentarerna var olämpliga. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00665** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Upplevt sig bristfälligt undersökt vid vårdcentral En kvinna träffade en läkare vid en vårdcentral som hon anser inte hade kompetens för att bedöma det hon sökte vård för och önskade därför en remiss till specialistläkare. Läkaren ska ha bedömt att det räckte med en salva för besvären. Det tog också två veckor innan läkaren återkom om sin bedömning till patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00698** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Vård och behandling på vårdcentral En kvinna opererades i ett finger på en specialistklinik. Efteråt togs stygnen vid en vårdcentral. Det visade sig att ett stygn blev kvar. Därefter har kvinnan haft vad som kan vara en infektion. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patientnämnden förmedlade kontaktat mellan sjuksköterska på vårdcentralen och patienten. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2201-00701** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Behandling uppskjuten då kvinna remitterades fel En kvinna hade en knöl i ögat och vände sig till sin vårdcentral. Läkaren på vårdcentralen remitterande henne till en ögonklinik. Efter ett besök där blev hon remitterad till en plastik kirurgisk mottagning och läkaren där misstänkte att knölen var en tumör. Hon försökte sedan få hjälp via vårdcentralen för att komma vidare i utredningen. Hon hade talat med en sjuksköterska på vårdcentralen som hade varit otrevlig och inte lyssnat. Hon upplevde att det var ett återkommande problem på vårdcentralen att remisser skickas fel och att sjuksköterskorna var utmattade och otrevliga. Hon hade försökt framföra detta till verksamhetschefen men inte fått någon gehör. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00703** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Läkare nekade man läkarintyg för aktivitetsersättning En ung man hade haft aktivitetsersättning och den var på väg att ta slut och han behövde ett läkarintyg. Han var på ett läkarbesök och bad då om ett nytt läkarintyg men nekades detta. Istället hade läkaren sagt att han kunde skicka en remiss till psykiatrin vilket inte behövdes. Ombudet som kontaktat förvaltningen menade att de fått information om att läkaren var skyldig att skriva intyget. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2201-00705** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister vid vaccinationsmottagning En kvinna hade varit vid en tillfällig vaccinationsmottagning och noterat ett flertal brister. Det fanns ingen skyltning för vilken ingång man skulle ta som patient. Istället för att bocka av patienterna i datorn hade personalen ett utskrivet excelark som de använde. Hon fick inget vaccinationskort så hon visste inte vilket batch nummer sprutan hon fick hade. Efter vaccinationen skulle patienterna vänta i femton minuter men det fanns inga stolar att sitta på. Hon tyckte det var konstigt att vaccinationsmottagningen fick fortsätta vaccinera då det fanns så många brister. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-00763** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande information om provsvar Ett litet barn gick inte upp i vikt trots att föräldern matade barnet väl. På grund av detta sökte de vård vid en barnavårdsvårdcentralen. Det togs prover på barnet och ombudet skulle får svar nästkommande dagar i vårdguiden. Svaren kom inte som utlovat. Ombudet ringde till slut till och fick då tekniska instruktioner som ombudet redan hade ordnat med. Efter ytterligare några dagar kom ett brev hem med provsvaren. Det fanns inga svar på vårdguiden och de fick inget telefonsamtal med läkaren för vidare samtal kring provsvaren. Läkaren hade skrivit i brevet att de skulle fortsätta mata barnet. Ombudet upplevde det som kränkande då de redan matade barnet men pojken gick ändå inte upp i vikt. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-00829** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på läkarbesök, bristande undersökning och bemötande vid vårdcentral En kvinna hade besvär av smärta i ryggen och vände sig till sin vårdcentral. Hon fick vänta en månad på läkarbesök för att undersökning av rygg skulle ta en halvtimme. När hon till slut kom på besöket gjorde läkaren ingen ordentlig undersökning och besöket tog endast tio minuter. Hon upplevde att läkarens undersökning var bristfällig och bemötandet. Läkaren hade varit otrevlig och såg henne inte i ögonen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-00891** Tillgänglighet Väntetider i vården	Liten flicka fick vänta länge med skadad fot Ett ombud åkte till en barnakut vid ett akutsjukhus med sin dotter som hade brutit eller stukat en fot. Det fanns ingen ortoped på barnakuten och därför hänvisades ombudet och flickan till en närakutmottagning. Där fick de vänta i tre timmar och ombudet menade att det var lång tid att vänta för ett barn som är ett och ett halvt år. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-00921** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Felaktig diagnos införd i journal vid vårdcentral En man hade kontaktat sin vårdcentral då en läkare hade infört en felaktig diagnos i journalen. Trots att han påtalat detta fick han inget gehör. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01018** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande på vårdcentral En man hade varit på läkarbesök vid en vårdcentral och upplevt sig illa bemött. Läkaren hade svurit åt honom och anklagat honom för att vara beroende av läkemedel. Läkaren hade hotat med att ta tillbaka receptet han hade skrivit ut. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01034** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Omvårdnad	Brister i vård från husläkaren En äldre kvinna upptäckte att recept inte förlängts från husläkaren och kontaktade dem via telefon. Hon fick då information om att hon inte längre var listad på vårdcentralen vilket förvånade henne. Hon ville också få covid-vaccination och önskade hembesök, men sjuksköterskan gav endast vag information. Kvinnan har mycket stora besvär att gå och hennes husläkare har gjort hembesök ett flertal gånger, hennes svärdotter ifrågasätter varför det inte är möjligt denna gång. Åtgärd: Ärendet avslutas utan vidare handläggning då patientens problem löst sig på bästa sätt enligt svärdottern.
1177 **Primärvård** **V2202-01036** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Resultat	Läkare på vårdcentral missade aggressiv cancer upprepade gånger En man hade besökt sin vårdcentral vid flera tillfällen på grund av en knöl på armen. Läkarna hade bedömt det som en senknuta. Det skrev inga anteckningar i journalen att man bedömde knölen som en senknuta. Några månader senare kom han till vårdcentralen igen då knölen växt och ömmade. En remiss till magnetröntgen skrevs och det visade sig att han hade en aggressiv cancer. Han ansåg att han borde fått rätt bedömning från början och kunnat påbörja cancerbehandlingen tidigare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-01040** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Kvinna nekades fotsjukvård på vårdcentral En kvinna hade haft en och samma fotsjukvårdare i flera år och kände sig trygg med den behandling hon fått. När de nya direktiven kring fotsjukvård infördes tog hon kontakt med sin vårdcentral. Vårdcentralen skickade i sin tur en remiss till den vårdcentral som fotsjukvårdaren var kopplad till. Remissen nekades och hon förstod inte varför. Hon hade blivit informerad om att det var fritt att söka vilken vårdcentral man ville för att få fotsjukvård utan att behöva lista om sig. Hon upplevde att hon blev nekad vård och kände sig deprimerad och uppgiven. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01083** Administrativ hantering Intyg Ekonomi Patientavgifter	Läkare skrev fel intyg vid vårdcentral En man hade varit på ett läkarbesök och fick en diagnos som hade med nerverna att göra. Läkaren lovade honom ett läkarutlåtande men istället fick han ett medicinskt utlåtande. Han behövde ett läkarutlåtande då han sökte sjukersättning och hade nekats ersättning på grund av felaktigt intyg. Han hade inte råd att gå på ytterligare ett läkarbesök och kände sig ledsen och kränkt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01112** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Kvinna fick inte den vård hon önskade och kände sig inte hörd vid vårdcentral En kvinna hade en blåsa bakom ena örat. Hon kontaktade vårdcentralen då den hade vuxit i storlek och blivit infekterad. Hon blev erbjuden antibiotika vid besöket då det inte fanns tid för att tömma blåsan. Hon sade att det gick bra för henne att komma på en ny tid men det fanns inga tider tillgängliga på vårdcentralen i närtid. Läkaren sade att hon kunde vända sig till närakutmottagningen för att få den tömd. På vårdcentralen hade de personalbrist och det fanns inga lediga tider på flera veckor. Blåsan orsakade smärta och sömnproblem men trots det fick hon inte någon tid. Hon upplevde sig inte hörd av vårdgivaren. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01114** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande bemötande och brist på tillgänglighet En kvinna hade ont i ryggen och kontaktade sin vårdcentral via telefon för att boka en läkartid. Hon upplevde ett otrevligt bemötande och hänvisades till en annan vårdcentral som låg avlägset. Hon undrade varför de hänvisade till en annan vårdcentral. Hon ansåg att den vårdcentral hon var listad på borde kunna erbjuda henne en läkartid. Hon hade försökt få tid via 1177 men det gick inte. Vårdpersonalen hade uttryckt diskriminerande kommentarer och varit respektlösa menade hon vilket gjorde henne ledsen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01122** Kommunikation Samtycke Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Brister i samtycke vid läsning av journal på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök på en husläkarmottagning. Läkaren hade börjat läsa delar av hennes journal trots att hon informerat läkaren om att hon inte gett sitt samtycke. Tiden var bokad för att följa upp svar på blodprover hon lämnat. Det läkaren läste i journalen var inte relevant för besöket. Läkaren hade kommenterat det han hade läst och sade att hon varit med om en del. Hon kände att läkaren kränkte hennes integritet när han läste hennes journal mot hennes vilja och gav kommenterarede innehållet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-01123** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande information och patient upplever sig bollad runt i vården En kvinna hade skadat sitt ben och behövde hjälp att tömma ut en blodutgjutning. Husläkaren hade remitterat henne till en specialistmottagning som hade returnerat remissen. När hon inte hörde något från specialistmottagningen ringde hon dit. Hon fick då veta att remissen hade skickats tillbaka till husläkaren. Det blev sedan ytterligare väntan på att få en tid till husläkaren för samtal gällande remissen, Hon kände att hon bollades runt och hon inte fick den vård hon behövde. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01161** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande i telefonkontakt med vårdcentral En man hade ringt sin vårdcentral och upplevt ett bristande bemötande. Han menade att det inte var första gången personalen varit otrevliga och ledningen verkade inte kunna göra något åt situationen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01227** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande kommunikation ledde till felaktig bedömning och journalanteckning En kvinna var på ett läkarbesök vid en vårdcentral på grund av att hon önskade få en allergiutredning. Hon hade fått besvär av hjärtat efter covid-19 vaccinationen och rekommenderats att göra ett allergitest. Läkaren på vårdcentralen hade inte förstått vad hon sökte för eller vad hon sade. Han hade skrivit i journalen att hon inte hade några allergiska besvär och att hon hade muskelvärk, ont magen och huvudet. Läkaren menade att det var bra att hon tagit vaccinet och att hon var nöjd med svaret. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01233** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande delaktighet, behandling och bemötande vid vårdcentral En kvinna skulle börja med samtalsterapi vid en vårdcentral. Vid första besöket hade samtalsterapeuten frågat henne om hon var vegetarian på ett sätt som antydde att hon hade problem med personer som var vegetarianer. Terapeuten hade sedan sagt åt henne att införa en hel del nya vanor som hon upplevde att hon inte klarade av. Hon kände sig inte hörd och fick ingen möjlighet att berätta varför hon mådde dåligt. Vidare menade terapeuten att hon hade låga järnvärden och skulle börja äta spenat. Järnvärdet hade kontrollerats och var bra. Hon upplevde att terapeuten gick utanför sin egen profession och var både läkare och kostrådgivare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01244** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Läkare höjde rösten och var otrevlig i bemötande av ung kvinna En ung kvinna hade ett telefonsamtal med en läkare vid en vårdcentral. Läkaren hade höjt rösten och sagt att hon skulle ta tag i sitt liv. Hon hade lämnat blodprover som var bra enligt läkaren. Han menade att hon inte behövde oroa sig mer. Hon blev tillsagd att inte kontakta vårdcentralen mer. Hon menade att läkaren inte borde tala med patienter om han inte kunde hålla sig lugn och sansad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01253** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Svårt att få gehör för postcovid symptom En kvinna hade haft besvär som vid postcovid och hade försökt få läkaren på vårdcentralen att skriva en remiss till en specialistmottagning. Hon upplevde sig inte hörd och tagen på allvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-01261** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande information orsakade stor oro En kvinna fick hem en kallelse till en hematolog och att hon skulle göra ett benmärgsprov. Hon hade inte fått någon information om att en remiss hade skickats från läkaren på vårdcentralen. Hon fick inte tag på läkaren så att hon kunde fråga om remissen. Hon blev väldigt rädd och orolig. Hon fick ta lugnande tabletter under en period. Hon hade önskat att läkaren hade ringt och berättat vad som pågick och skälet till att remissen skickats. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01262** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande, undersökning och receptförskrivning En kvinna hade en sjukdom som gav smärta i ryggraden. Hon hade tagit smärtstillande medicin under flera år och hade nyligen varit på en smärtmottagning. Hon hade fått information om att hon skulle vända sig till vårdcentralen för fortsatt förskrivning av läkemedel. När hon kom på läkarbesöket vid vårdcentralen hade läkaren vägrat förlänga ett av recepten. Ett av de andra läkemedlen hon behövde hade läkaren skrivit fel sort av. Läkaren gjorde ingen undersökning och ställde inga frågor om hennes sjukdom. Hon hade haft sjukdomen i många år och träffat flera läkare men aldrig blivit så otrevligt bemött och förnedrad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01294** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande delaktighet och bedömning vid vårdcentral En man hade kontaktat vårdcentralen efter en olycka. Han misstänkte att han drabbats av en TIA-attack eller stroke. Läkaren lyssnade inte på honom och han skickades hem med smärtstillande tabletter. Han fick tjata sig till en röntgen av huvudet och det visade sig att han haft en TIA-attack. Han hade önskat att läkaren hade lyssnat på honom då det hade kunnat sluta illa. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01340** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Lång väntan på läkartid En kvinna kontaktade en husläkarmottagning men informerades om att en snabb tid för hennes besvär inte kunde erbjudas på grund av vårdens prioriteringsbehov. Kvinnan led av sina symptom och kände sig nödgad att kontakta privat sjukvård till en stor kostnad. Kvinnan har synpunkter på att hon fick så låg prioritet och har undrar hur sjuk man behöver vara för att erbjudas vård. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01379** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Flicka upplevde sig kränkt vid läkarbesök Ett ombud skrev till förvaltningen efter ett besök vid en vårdcentral. En ung flicka hade problem med förstoppning och sömnen. Läkaren gjorde ingen undersökning av henne eftersom läkaren kunde se i hennes ögon att hon inte led av någon medicinsk åkomma. Ombudet berättade att dottern led av komplex för sin kropp. Läkaren mäter då dotterns längd och vikt och visar i datorn att hon led av fetma. Läkaren hade fortsatt kommentera vikten och sa saker som att hon var söt i alla fall. Dottern hade började gråta och då sade läkaren att hon skulle sluta gråta för om hon hade varit smal så hade hon varit glad. Besöket hade pågått i mer än en timme och hon kände sig kränkt. Hon fick ingen hjälp med det hon faktiskt hade sökt för utan endast diagnosen fetma. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-01380** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Kvinna nekad återbesök på vårdcentral En kvinna hade haft ett läkarbesök på en vårdcentral på grund av stress efter en livskris. Hon blev sjukskriven en period och när sjukskrivningen närmade sig sitt slut tog hon åter kontakt med vårdcentralen. Hon bad om en ny läkartid men nekades detta. Hon fick information om att hennes ärende skulle tas upp på en rond. Efter ronden ringde en överläkare och sade att hon inte fick vare sig träffa eller ha ett telefonsamtal med läkaren. Det var dags för henne att möta verkligheten. Hon ifrågasatte hur de kunde göra den bedömningen utan att ha träffat henne. Då menade överläkaren att hen endast var budbärare och inte kunde svara. Det visade sig även att läkaren hade skrivit felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01388** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Ung kvinna tvingades lista om sig, kände sig diskriminerad En ung kvinna behövde vård via en vårdcentral. Hon var tvungen att lista om sig till en annan vårdcentral för att få akut vård. Hon hade väntat ett år på att få bli listad på vårdcentralen och nu hade hon mot sin vilja blivit omlistad. Hon hade själv tagit reda på att hon inte behövde vara listad på en vårdcentral för att få hjälp men personalen hade menat att på grund av hennes unga ålder så förstod hon inte lagar och regler som en vuxen. Hon menade att de följde sina egna regler och att hon hade rätt till vård oavsett ålder. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01397** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bedömning på närakutmottagning En man fick skarp smärta i magen och kunde knappt sova. På morgonen åkte han till en närakut för att få hjälp. Han fick sitta och vänta länge och sedan skickades han hem med instruktionen att han skulle boka tid på vårdcentralen. Han hade så ont att han svettades. Han åkte då till en annan närakutmottagning och blev undersökt omgående. Det visade sig att han hade akut inflammation i bukspottskörteln och fick läggas in på ett akutsjukhus. Han ansåg att sjuksköterskan som bett honom vända sig till vårdcentralen borde gjort en annan bedömning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01412** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Bristande hantering av remisser vid vårdcentral En kvinna hade haft fotvård hos en fotvårdsspecialist under flera år. Hon hade bett sin vårdcentral skicka remiss till den vårdcentral som fotvårdsspecialisten nu tillhörde för fortsatt vård. Remissen hade skickats till vårdcentralen men de hade i sin tur inte skickat remissen vidare till fotvårdsspecialisten. Det betydde att hon var tvungen att betala patientavgiften vid varje besök trots att hon hade frikort. Enligt fotvårdsspecialisten så var det fler patienter som råkat ut för samma sak. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2202-01413** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på återkoppling av läkare på vårdcentral En man hade varit på läkarbesök och begärt en undersökning av hjärtat och ett läkarutlåtande. Han fick sedan inte någon återkoppling och undrade vad som hänt med hans ärende. Han hade önskat att han hade fått information om det var så att läkaren var sjuk eller väldigt upptagen. Om det var fallet kunde de ha hänvisat honom till en annan läkare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2202-01416** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick ingen besökstid på vårdcentralen En kvinna hade smärta i bröstet och kontaktade vårdcentralen. Ingen besökstid gick att få, hon hänvisades till akutmottagningen. Läkaren där menade att hon måste utredas för besvären och skrev en remiss tillbaka till vårdcentralen. Hon ringde till vårdcentralen och sjuksköterskan kontrollerade informationen på akutmottagningen och gav kvinnan en tid. Hennes man är upprörd över att de blivit hänvisade fram och tillbaka. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.