Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-05-08

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	223

Avslutat datum: 2026-03-01 - 2026-03-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2507-05549** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	En kvinna kände sig inte lyssnad till i samband med besök inom primärvården En kvinna upplevde att hon mötts av nonchalans och bristande information på sin vårdcentral. Kvinnan hade flera olika sjukdomar men upplevde inte att hon fick den hjälp hon var i behov av. Hon lovades en remiss som inte skrevs, mediciner justerades lättvindigt och uppföljningar uteblev. Kvinnan hade även haft många olika läkarkontakter genom åren vilket försvårade kontinuiteten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Uppföljning av medicinering och dosjusteringar utifrån sköldkörtelsjukdom samt njurproblematik gjordes, inklusive läkemedelsbyten och remiss till njurspecialist. Patienten fick enligt vårdgivaren information om sin njurfunktion, men det beklagades om detta inte upplevdes tydligt. Utredningar och röntgen gjordes avseende ryggbesvär, och patienten hade även kontakt med psykolog. Patienten hade återkommande vårdkontakter och fick behandling utifrån sina symtom, men informationen uppfattades inte alltid som tydlig. Flera läkarkontakter förekom, vilket inte kunde påverkas, men en fast läkarkontakt etablerades senare. Läkemedelsbehandling, inklusive kombination och senare byte av preparat, skedde i samråd mellan läkare och patient. Patienten informerades om att hon kunde kontakta vården vid frågor. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07698** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd cancerdiagnos En dotter ringde mammans vårdcentral för att boka en läkartid och påpekade att det troligtvis behövdes en remiss. Sjuksköterskan bedömde att det rörde sig om hemorrojder och gav råd om egenvård och nekade läkartid. I en månad provade mamman krämer etcetera utan framgång. Dottern ringde på nytt och efterfrågade en läkartid då besvären kvarstod och att mamman nu blödde ur ändtarmen. Ett par veckor senare kom patienten till vårdcentralen till det hon trodde var ett läkarbesök. Hon fick träffa en sjuksköterska som stod fast vid att det var hemorrojder. Dottern stod på sig och fick, trots att de fick höra att det inte fanns några lediga läkare, träffa en läkare som tittade snabbt på patienten. Även läkaren menade att det var hemorrojder. Ytterligare en månad provade patienten samma salvor utan framgång. De ringde på nytt till vårdcentralen och denna gång fick de en lärartid. Två veckor senare gjorde en ny läkare på vårdcentralen en fysisk bedömning och skrev remiss till kirurgspecialist som konstaterade att kvinnan led av analcancer. Då knölen växt till sig fick hon cellgifter och strålbehandling. Dottern kritiserar vårdcentralen för att inte ha gjort korrekta undersökningar, vilket enligt henne har skapat ett förlängt lidande och fördröjd diagnos. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren beklagas det besked som patienten fick senare vid utredningen hos kirurgen. Ärendet har diskuterats på vårdcentralen som ett anonymt lärande exempel i förbättringssyfte. De ser att telefonbedömningar kan vara svåra och att uppföljning och läkarbesök är viktigt. Det är beklagligt att patientens dotter behövde kontakta vårdcentralen flera gånger. Då patienten eller ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-09079** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Behövde förnya recept på läkemedel, fick ingen återkoppling En man ringde sin vårdcentral angående ett läkemedel. Han lämnade ett meddelande i röstbrevlådan och fick besked om att han skulle bli uppringd av sjuksköterska. Ingen ringde dock på hela dagen vilket ledde till ett försämrat mående hos honom och att läkemedelsreceptet blev försenat. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga upplevelsen som patienten beskrev. Det fanns ingen journal skriven för kontakt den aktuella dagen, vårdgivaren hade talat med berörd sjuksköterska som uppgett att denna försökt ringa patienten men inte kommit fram. Vårdgivaren hade pratat med sjuksköterskan om vikten av att journalföra planering och kontakter. Vad gällde receptet kunde vårdgivaren se att patienten redan hade recept med flera uttag på apoteket. Om han inte kunde få ut läkemedel på receptet kunde vårdgivaren tyvärr inte svara på varför, det var i dess system registrerat som skickat och mottaget hos apoteket. Vårdgivaren menade vidare att om det någon gång händer att det är akut behov av receptförnyelse så är det bra att meddela det i kontakt med sköterska. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-09608** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollad mellan vårdgivare En kvinna som väntar på en större ryggoperation, har enligt specialistsjukvården på det akutsjukhus hon ska opereras behov av behandling för benskörhet, innan operationen kan planeras. Specialistsjukvården anser att detta krävs för att uppnå ett bra resultat av den planerade kirurgin. Det aktuella sjukhuset vill att behandlingen sker på ett annat akutsjukhus och att en remiss dit skrivs av kvinnans husläkare i primärvården. Husläkaren motsätter sig detta med hänvisning till att han inte ser indikation för benskörhet och därför inte kan skriva remiss. Sjukhuset menar samtidigt att det inte är deras ansvar att remittera vidare. Patienten upplever att hon hamnat i kläm mellan olika vårdgivare. Utan behandling sker ingen operation. Patienten har stora problem i vardagen med att gå, stå och sitta och upplever därmed minskad livslust. Åtgärd: I svar från vårdcentralen framkommer att de beställde nödvändiga undersökningar för att patienten skulle kunna bedömas av ryggkirurg, då långsiktig smärtlindring inte uppnåtts och fysioterapi inte längre var tillräcklig. Inför en eventuell operation önskade ryggkirurgerna en bentäthetsmätning, vilket vårdcentralen beställde. Undersökningen visade en lätt sänkt bentäthet utan benskörhet. Enligt vårdcentralen är detta normalt inte en indikation för behandling inom primärvården utifrån gällande kunskapsstöd. Vårdcentralen bedömde därför att eventuell behandling och uppföljning borde hanteras av ryggkirurgisk enhet, som ansvarar för operationsplaneringen. När detta inte accepterades rekommenderade vårdcentralen i stället att ryggkirurgen kunde remittera till specialiserad mottagning för benskörhet. Bedömningen förankrades mellan ansvarig läkare, seniora kollegor och verksamhetschef. Akutsjukhuset har i sitt svar framfört att då önskemålet var från sjukhusets sida att patienten fick skelettstärkande behandling, snarare än utredning för osteoporos, åligger det mycket riktigt sjukhuset att se till att patienten får den behandlingen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-01778** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rådgivning om vård efter hänvisning från privat vårdgivare En kvinna kontaktar patientnämnden för att få rådgivning kring hur hon ska gå vidare i vården. Hon har en privat sjukvårdsförsäkring men uppger att de vårdgivare hon vänt sig till inom försäkringen har hänvisat henne till den offentliga vården. Hon upplever situationen som oklar och önskar information om vilka möjligheter hon har att få vård inom regionen samt hur ansvarsfördelningen ser ut mellan privat försäkringsvård och offentligt finansierad vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2511-08795** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas en specifik form av provtagning Patienten nekades en specifik form av provtagning som skulle ge information om eventuell risk för prostatacancer. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att läkare vid vårdcentralen kan upprätta remiss till specialiserad vård, där den specifika provtagningen som patienten efterfrågar kan genomföras, men denna remiss kan upprättas endast om undersökningsfynd i primärvården ger skäl för sådan remittering. Patienten tog del av svaren. Förvaltningen informerade patienten om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information lämnades till patienten även om möjligheten att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2601-00182** Vård och behandling Behandling	Närstående ifrågasätter behandling vid vårdcentral Patienten fick vård och behandling på en vårdcentral. En närstående ställde sig frågande till bedömningen och behandlingen. Patienten avled senare. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan vänt sig till vårdgivaren med synpunkterna. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientförsäkringen Löf. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2603-01830** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte lyssnad på gällande sina fysiska symptom En kvinna hade synpunkter på att hon inte blev tagen på allvar och lyssnad på gällande sina allvarliga fysiska symptom. Läkaren på vårdcentralen bedömde symptomen som psykologiska och remitterade kvinnan till psykiatrin för vård. Kvinnan upplever att hon bara blir sämre och sämre och inte har lång tid kvar att leva. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2603-01515** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Informerades inte om cancerdiagnos av läkaren på vårdcentralen En kvinna remitterades från vårdcentralen till en hudmottagning. Hon fick från hudmottagningen ett brev hemskickat med resultatet från ett hudprov där det stod att hon hade fått information från sin läkare på vårdcentralen om att hon har hudcancer. Eftersom hon inte hade fått beskedet tidigare kontaktade hon vårdcentralen och frågade om det inte var läkarens skyldighet att informera kvinnan om resultatet från hudprovet. En sjuksköterska svarade att läkaren inte hade skyldighet att informera kvinnan om detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2603-01522** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	En patient blev kallad till samma läkare som hon ville byta ifrån En patient kände inte förtroende för den läkare hen blivit tilldelad av sin vårdgivare. Hen kände sig lite ifrågasatt, inte lyssnad på och tyckte inte att läkaren hade erfarenhet nog för de besvär patienten led av. Patienten meddelade önskemål om byte, men blev kallad till samma läkare igen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, att hon behöver invänta verksamhetschefen svar, samt att underskriven handling krävs om det blir aktuellt för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-01526** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Fungerar inte helt bra med hemsjukvård enligt anhörig En äldre person fick hjälp med läkemedelsutdelning i hemmet. En nära anhörig hade synpunkter på brister i hantering av detta. Även kommunikationen med vården har fungerat bristfälligt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01534** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter	En kvinna blev kallad ett par gånger till den vårdcentral hon avskrivit sig ifrån En kvinna som bytt vårdcentral fick ändå kallelser från sin tidigare vårdcentral. Hon undrade hur det kom sig. Det var svårt för kvinnan att komma fram på telefon för att avboka, och hon hade inget bankID. Kvinnan beskrev att det var andra gången det hände. Hon var rädd att få uteblivelseavgift för att det var svårt att avboka tiden.
Telefon **Primärvård** **V2603-01543** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårigheter att nå vården via uppringningssystem En arbetsför kvinna framför synpunkter på det uppringningssystem som många vårdgivare använder. Hon upplever att systemet är anpassat efter vårdens behov snarare än patienternas. När hon ringer önskar hon kunna tala direkt med någon, eftersom det ofta inte fungerar att bli uppringd vid en senare tidpunkt. På hennes arbetsplats är det, liksom på många andra arbetsplatser, inte möjligt eller rimligt att bära med sig en privat telefon under arbetstid, vilket försvårar möjligheten att ta emot samtal från vården. Vid ett tillfälle hade hon fått en bestämd tid för uppringning, men samtalet kom 20 minuter tidigare än avtalat. Hon hade därför svårt att ta emot samtalet eftersom hon förväntade sig att bli uppringd senare. Hon framhåller även att det inte alltid är lämpligt att kommunicera via 1177, Alltid öppet eller andra digitala tjänster, då det ibland finns behov av att tala direkt med en person. Hon efterlyser mer flexibla kontaktvägar som bättre tar hänsyn till patienters arbetssituation och vardag. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01589** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Nekad remiss till psykiatrisk vård En patient som hade genomgått ett svårt trauma i familjen hade behov av att få bearbeta händelsen. Patienten hade tidigare fått gå till en behandlare som var bra. Då regionen sagt upp avtalet har hänvisning gjorts till behandlare på vårdcentralen men det fungerar inte enligt patienten som önskade få en remiss till psykiatrisk vård för att kunna få rätt behandling. Läkaren på vårdcentralen nekade att skriva remiss utan förklaring. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01616** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om antal vårdgivare En kvinna vars man avlidit vill hämta ut journaler från de vårdgivare mannen besökt. Mannen avled i cancer och har träffat många vårdgivare. Hon behöver därmed veta vilka vårdgivare han har besökt, för att kunna vända sig till varje för begäran om journalkopior. Åtgärd: Hänvisar kvinnan att begära ut registerutdrag från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2603-01622** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Fråga om uteblivna vårdbesök och eventuell ersättning till vårdgivare En patient uppger att en vårdcentral under en längre tid inte har kunnat genomföra planerade vårdbesök. Enligt patienten har orsakerna bland annat varit sjuk personal och en trasig bil. Patienten upplever därför att hen inte har fått den vård på det sätt som tidigare planerats. Patienten menar att situationen är mindre allvarlig om vårdgivaren inte har begärt ersättning från regionen för de planerade besöken. Om ersättning däremot har begärts trots att besöken inte genomförts som planerat med hembesök anser patienten att det kan handla om oegentligheter. Patienten undrar därför om det finns möjlighet att få information om vårdgivaren har begärt ersättning från regionen för vårdkontakter kopplade till honom som enskild patient. Åtgärd: Informerar patienten om att hen kan begära ut ett registerutdrag från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen kring vilka uppgifter som finns registrerade på vårdgivaren och patienten. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information om ärendet och statistik över inkomna ärenden sänds på begäran till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Primärvård** **V2603-01656** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	En kvinna hade svårt att få kontakt med sin husläkare, men nekades byta läkarkontakt En kvinna ansåg att det var svårt att komma i kontakt med sin husläkare. Hon blev inte kontaktad trots att övrig personal hälsat till läkaren angående kvinnans önskemål om kontakt. Hon ville därför byta husläkare, och föreslog att bli listad på en nyanställd läkare. Hon fick svaret att det inte var möjligt. Kvinnan tänkte då byta mottagning, men eftersom hon behövde hemsjukvård så var det inte möjligt utifrån hur hemsjukvården är organiserad. Kvinnan beskrev att hon väntat på en bedömning av sina bihålor i många veckor. Kvinnan ansåg sig sitta fast i ett system som inte fungerade och därmed i praktiken vara utan husläkare. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2603-01693** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Patient nekades hemsjukvård trots remiss från specialist En man nekades hemsjukvård trots att remiss från specialist skrevs till primärvårdsläkaren där det behovet beskrevs. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01699** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	En kvinna som fick sin fjärde tid i rad avbokad hos vårdcentral misstänkte diskriminering En kvinna som fick sin fjärde tid i rad avbokad hos vårdcentral upplevde sig diskriminerad utifrån flera diskrimineringsgrunder; etnicitet, ålder och sin funktionsnedsättning. För två av tillfällena fanns ingen förklaring till avbokningarna. För två avbokningar angavs vård av barn som orsak. Hon undrade varför de inte anställde vikarier. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-01711** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande utredning och dåligt med tid för samtal under besök En kvinna som led av olika typer av besvär upplevde inte att hon blev utredd ordentligt eller att hänsyn togs till de olika besvärens påverkan på varandra. Det var svårt att få tider och när hon fick det tyckte inte hon fick tillräcklig tid att berätta vid läkarbesöken om sina besvär. Hon kände sig inte lyssnad på.
Telefon **Primärvård** **V2603-01758** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande och läkemedelsbehandling samt felaktiga uppgifter i journalen En patient har synpunkter på att receptionisten på en vårdcentral har brustit i sitt bemötande, då hen ska ha höjt rösten och inte uppträtt trevligt. Personen har drabbats av biverkningar av sina ordinerade läkemedel men upplever inte att de tas på allvar eller att behandlingen följs upp på ett adekvat sätt. Patienten anser också att det finns felaktiga uppgifter i läkarens journalanteckning efter ett besök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har också informerats om följande: 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 felaktiga uppgifter i journalen.
Telefon **Primärvård** **V2603-01791** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral remitterar istället för att själv utföra enklare uppgifter som ligger inom uppdraget En man sökte läkare på vårdcentral för att hans finger gjorde ont och låste sig. Patienten uppgav att lämplig behandling för detta hade varit en injektion. Läkare på vårdcentral ville inte själv göra detta utan remitterade patienten till specialist utan att ens ha undersökt fingret ordentligt. Patienten tyckte inte att han remitterats till en lämplig enhet och ifrågasatte att läkare på vårdcentral inte kunde utföra ingreppet. Enligt patienten ges väldigt lite vård på vårdcentralen, läkare väljer att remittera vidare för enklare åkommor som borde ha kunnat utföras på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01801** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Ifrågasätter läkemedelsbehandling med narkotikaklassade läkemedel En äldre patient har förskrivits narkotikaklassade läkemedel trots att hen har en beroendeproblematik. Detta har gjort att hen blivit aggressiv mot omgivningen. Ombudet ifrågasätter förskrivningen och vill att det ska finnas en tydlig vårdplanering kring behandlingen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01803** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ställer sig frågande till journalanteckning En patienten hade synpunkter på en journalanteckning. Hen menade att läkaren skrivit av delar av en annan läkares anteckning, vilket hen ställde sig frågande till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-01880** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades akuttid på vårdcentralen En närstående har synpunkter på att en äldre person har nekats en akuttid på vårdcentralen trots jobbiga besvär. Ombudet hade önskat att patienten hade fått en skyndsam läkartid för en undersökning. Den närstående anser också att sjuksköterskan i telefonsamtalet hade en tråkig attityd. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling och fullmakt från patienten krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01883** Administrativ hantering Brister i hantering	Får påminnelser En kvinna som inte bor inom region Stockholm får påminnelse-sms från en vårdcentral trots att hon aldrig varit i kontakt med vårdcentralen innan och vill få sitt nummer borttaget från vårdgivarens listor. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01884** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande information, sekretess och tillgänglighet vid primärvårdsenhet En person upplevde bristande information och återkoppling från verksamhetschef i ett pågående ärende. Vidare ansåg hen att det brast i professionalitet vid hembesök och att sekretessen gällande information mellan patienter inte hölls. Personen hade också synpunkter på bristande tillgänglighet för patienter som sitter i rullstol och som behövde lift för att komma upp på britsen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2603-01913** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura som upplevs orättvis En patient drabbades av ögonmigrän och försökte avboka besökstiden vid en rehabiliteringsinrättning. Eftersom patienten hade svårt att se blev det fel tid som avbokades och därmed skickades en faktura på 400 kronor, eftersom patienten uteblivit från besöket. Patienten ifrågasätter detta, menar att det är orättvist och att det är mycket pengar för en person med sämre ekonomi. Verksamheten har kontaktats men inte ändrat sitt beslut att fakturera patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2603-01950** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på remittering och otillräcklig utredning Närstående till en patient hade synpunkter på remisshantering, delaktighet och brist på engagemang från läkaren vid en vårdcentral. Enligt den närstående har patientens besvär förminskats och inte utretts tillräckligt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01954** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Synpunkter på att läkare inte vill skicka remiss till specialistvård En patient med besvär som inte lindras tillräckligt av smärtlindrande läkemedel uppgav att hen önskade en remiss från läkare på vårdcentral till specialistvården för vidare behandling. Patienten upplevde att hen inte fick gehör för detta utan i stället hänvisades till en redan inbokad tid på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-01955** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna fick inte gehör för det hos sökte för och såg felaktigheter i journalen En kvinna ansåg inte att vårdgivaren var lyhörd för det hon sökte för. Hon såg flera felaktigheter i journalen, bland annat felaktiga diagnoser som sedan har tagits tillbaka, men ändå tillkommit igen flera år senare. I journalen skrevs texten på ett sätt som patienten anser kan misstolkas och antyda att hon har även andra diagnoser. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-01956** Resultat Resultat Kommunikation Information	Ingen information om medicin och dess biverkningar, drabbad av stora problem En patient behandlades med ett läkemedel genom en vårdcentral och menar att ingen information gavs om biverkningar inför och under behandlingen, trots att det efterfrågades. Patienten har nu drabbats av svåra biverkningar som påverkar livet på ett omfattande sätt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen), Lff (läkemedelsförsäkringen) samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2603-01987** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i journalhantering - diktat blev inte införd i journal En kvinna uppger att en journalanteckning från ett besök på en vårdcentral saknas i hennes patientjournal, detta trots att det gått mer än en månad sedan besöket. Ett ombud för kvinnans kontaktade vårdcentralen och fick då information om att förseningen berodde på långsam hantering hos den medicinska sekreteraren som skriver dikterade journalanteckningar. Ett skriftligt svar önskas från vårdcentralen med svar på varför journalanteckningen fortfarande saknas i patientjournalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan och fullmakt skickas via post hem till ombudet. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2603-02079** Kommunikation Bemötande	Tar inte hänsyn till resväg vid tidsbokning Patienten har flyttat till annan region. Hon har dock fortsatt kontakt med vårdcentral inom Region Stockholm. Vid tidsbokning med vårdcentralen tar vårdgivaren inte hänsyn till patientens resväg. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02080** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande information om läkemedel och undersökningar, inte lyssnad till En kvinna var mycket missnöjd med den bristande, eller uteblivna, informationen från vårdcentralens läkare. Patienten menar att läkaren inte berättar om läkemedel som sätts in eller ger svar på vad undersökningar visar. Hon känner sig inte lyssnad till och menar att det är mycket svårt att få kontakt med läkaren. Hon menar också att det är långa väntetider för besök och remisser skickas utan delaktighet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-02086** Kommunikation Information Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos	Utlovat läkarsamtal från vårdcentralen uteblev En äldre patient med långvariga tarmproblem med omfattande diarré, hade sökt akutmottagning men blivit hemskickad utan närmare utredning. Då patienten var mycket svag kontaktade patienten vårdcentralen där en telefontid med läkaren utlovades. Ingen ringde, i stället hänvisades patienten att läsa sin journal via 1177. Patienten ramlade i hemmet på grund av svaghet. Återigen sökte patienten sjukhusets akutmottagning där man först vill lägga in patienten på en avdelning men därefter frågade om anhörig i stället kunde vårda patienten i hemmet. Till slut fick patienten vård och en erfaren läkare ställde rätt diagnos. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2603-02142** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vårdcentral avfärdar patient mitt i vårdprocess på grund av listning En patient har fått vård i flera månader på en vårdcentral där patienten står i kö för att bli listad. Plötsligt blir patienten nekad förnyad kontakt med läkaren på vårdcentralen då sjuksköterska som svarar i telefon menar att patienten får gå tillbaka till den vårdcentral där patienten är listad. Patienten är mitt i en utredning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Föreslår patienten att själv kontakta ansvarig på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2603-02147** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister vid vårdcentral En patient med flera besvär och symtom upplevde att hen inte blev remitterad till adekvata utredningar på en vårdcentral. Personen upplevde också att besvären inte togs på allvar, eftersom vårdpersonalen i stället fokuserade på tidigare psykisk ohälsa som förklaring till symtomen. Vidare upplevde patienten att vårdcentralen inte erbjöd en skyndsam tid trots aktuella besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02172** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ställde sig frågande till att prover inte skulle tas innan besök En patienten hade ett uppföljningsbesök på en vårdcentral. Hen hade tidigare informerats om att blodprov skulle tas inför besöket men patienten hade inte fått någon kallelse till det. När hen frågade om provtagning innan besöket återkopplade läkaren att hen först ville göra en helhetsbedömning och att det var deras arbetssätt. Patienten kände inte att hen fick en tydlig motivering till varför proverna inte skulle tas innan besöket. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02178** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på utsättning av läkemedel En kvinna fick via en specialistklinik för ME/CFS förskrivet bland annat en insomningstablett. Hennes läkare i primärvården menade dock att hon behövde trappa ut den och istället delta i en sömnkurs, vilket patienten ställde sig frågande till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02250** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande inom hemsjukvården En patient hade hemsjukvård och hade synpunkter på personals bemötande. Hen upplevde att personal pratade till hen som om hen hade demens. Patienten menade att det är viktigt att personalen tar del av patientens journal innan ett besök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2603-02253** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Fördröjd diagnostisering och behandling av förhöjt blodtryck En kvinna har under flera års tid haft förhöjt blodtryck. Prover har tagits och remisser har skickat till olika specialistmottagningar för flera undersökningar. Kvinnan har otaliga gånger också besökt akutmottagningar. Hon har förskrivits olika slags läkemedel och till slut var det en specialistläkare som kunde konstatera att det förhöjda blodtrycket berodde på förhöjda värden av ett hormon, aldosteron. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2603-02256** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Kvinna med långvarig smärtproblematik saknar plan för fortsatt vård hon ges bara tablett mot smärtor En kvinna med långvariga smärtor i ryggen uppgav att vårdcentralen inte gav annan behandling än starka smärtstillande tabletter. Patienten ville ha fysioterapi eller andra alternativ, men uppgav att vårdcentralen inte gjorde annat än att skriva ut tabletter som hon tog varje morgon. Enligt patienten var det väldigt svårt att få kontakt med läkare på vårdcentralen. Patienten framförde sina synpunkter till den personal från vårdcentralen som varje morgon kom för att se till att patienten tog sin medicin. Patienten upplevde att hennes synpunkter inte fördes vidare till läkare på vårdcentral. Patienten försökte nå sin läkare per telefon men uppgav att det inte gick att komma fram till vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02268** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Intyg på felaktiga och äldre uppgifter En patient behövde ett förnyat läkarintyg för färdtjänst. Hen menade att intyget som skrevs baserades på felaktiga och äldre uppgifter av hens funktion. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02269** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Brister på vårdcentral En kvinna listade sig på en vårdcentral och upplevde i samband med detta att hon blev ifrågasatt kring sitt val att lista sig där. När hon därefter önskade en fast läkarkontakt nekades detta med motiveringen att patienter initialt inte får en namngiven husläkare, utan förväntas träffa olika läkare innan en fast kontakt utses. Kvinnan anser att hanteringen inte följer gällande regelverk och upplever både bristande bemötande och att hennes rätt till fast läkarkontakt inte har tillgodosetts. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02306** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Patienten var inte delaktig i vart psykiatrisk remiss skickades En patient med psykiatriska problem hade kontakt med vårdcentral. Hon fick inte vara delaktig i till vilken mottagning remiss skickades. Läkaren ville skicka remiss enligt närhetsprincipen men patienten ville välja vilken mottagning remissen skulle skickas till. Patienten upplevde att hon inte blev lyssnad till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Primärvård** **V2603-02310** Kommunikation Bemötande	En läkare sa sig inte ha tid för en patient vid besöket utan bokade om patenten till kollega En patient blev dåligt bemött av en läkare under besöket. Läkaren var sen till mötet och hälsade att han inte hade tid med patientens mående. Han bokade om tiden till en kollega vid ett senare tillfälle. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2507-05003** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Brister i läkemedelshantering En anhörig till en patient som bor på ett LSS-boende uppmärksammade flera brister i läkemedelshanteringen, vars läkaruppgifter sköts av en vårdcentral. Kvinnan har på boendet exempelvis fått alldeles för höga doser av ett läkemedel och läkemedel som är avsett som behovsmedicinering har enligt anhörig getts dagligen. Ombudet menar att personalen i de flesta fall haft delegering, men att information om hur läkemedlen skulle hanteras inte verkade ha nått fram, eftersom hanteringen inte fungerade som den skulle, ombudet ifrågasätter hur delegeringen gått till och följts upp. Ombudet menar att både boendet och vårdcentralen haft mycket hög personalomsättning och att detta tillsammans med bristande språkkunskaper hos personalen har lett till en felaktig hantering av mediciner. Ombudet ifrågasätter hur avvikelser skett och menar att det verka råda en tystnadskultur där man motverkar att missförhållanden ska komma upp till ytan. Patienten bland annat drabbats av illamående, svullnad och extrem trötthet som resultat av den felaktiga medicineringen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som var tacksam för möjligheten till yttrande och redovisning av sin hantering och bedömning av ärendet. Vårdgivaren redogjorde för att den under flera år drivit hälso- och sjukvården på uppdrag från kommunen inom bland annat LSS gruppbostäder. Sjuksköterskor finns tillgängliga dagtid på vardagar under jourtid ansvarar vårdgivarens sjukskötersketeam för insatsen och det fanns en god kontinuitet i denna grupp. Vårdgivaren beklagade att närstående upplevde situationen så som de beskrev den, vårdgivaren delade inte bilden som framförts i de inkomna klagomålen. Den menade att den har ett nära och gott samarbete med verksamheten och dess chef, men vårdgivaren hade respekt för att man som närstående kan uppleva händelser på olika sätt. Den aktuella händelsen hanterades inom ramen för vårdgivarens systematiska kvalitetsarbete och registrerades som ett klagomål samt synpunkt. Vidare bemötte vårdgivaren ombudets synpunkter rörande specifika händelser och menade bland annat att den hade utfört kontroll av uthämtade läkemedel utifrån vad som var ordinerat och inga överdoseringar kunde konstateras. Inga biverkningar hade observerats eller rapporterats som kunde vara kopplade till medicineringen. Avvikelser var en av de viktigaste parametrarna i vårdgivarens förbättringsarbete som den uppmanar medarbetare att skriva. Delegeringar sker individuellt till varje person utifrån vårdgivarens processer, rutiner och gällande lagrum. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter men därefter inte hörts av rörande fortsatt hantering av ärendet. Ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2509-06635** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information Resultat Resultat	Listad på ny vårdcentral utan att förstå det En ung patient blev omlistad till en ny vårdcentral utan att förstå vad det innebar och utan att hen hade för avsikt att göra det. En person kom fram till patienten när denne var på väg hem från skolan och under samtalet fyllde patienten i ett formulär som visade sig vara en listningsblankett. Patienten trodde att personen kom från en organisation som arbetar med stöd till unga. Hen visste inte vad vårdgivarens namn var för något och fick ingen information om det under samtalet. Patienten menar att hen har svårt att hantera oväntade och komplexa sociala situationer och händelsen har gjort patienten förvirrad, ledsen och maktlös. Hen vill väldigt gärna återlistas till sin tidigare vårdcentral, där hen har en läkare hen trivs med, på vårdcentralen råder dock listningsstopp. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten hört av sig. Vårdgivaren förstod att det blev otydligt vad listning innebar när hen fyllde i formuläret och den beklagade att det hade orsakat förvirring. Vårdgivaren såg i sitt system att listningen skedde via 1177s listningstjänst, vilket innebar att allt gått rätt till rent tekniskt. Tyvärr hade vårdgivaren inte möjlighet att ändra listningen lokalt, men menade att om patienten ville byta tillbaka till sin tidigare vårdcentral och den har ett listningsstopp så kunde hen kontakta Region Stockholm och be att få omlistningen hävd, med hänvisning till att hen inte förstod innebörden när hen listade om sig. Vårdgivaren ville förtydliga att den inte hade skickat ut någon personal på gatan för att lista patienter. Patienten har tagit del av svaren och ärendet avslutas.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2511-08769** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick inte kontakt med läkare och bristande bemötande i samband med närståendes vårdbehov En anhörig kontaktade en sjuksköterska på en vårdcentral för att få läkarkontakt gällande sin mammas akuta försämring vid demenssjukdom. Sjuksköterskan uppgav att läkaren eventuellt kunde ringa nästa vecka och hänvisade istället till socialtjänsten, trots invändningar. Anhörig upplevde bemötandet som kallt och avvisande, utan vilja att vidarebefordra information till läkare eller boka telefontid. Begäran om kontakt med verksamhetschef avvisades och samtalet avslutades abrupt. Anhörig anser att bemötandet hotar patientsäkerheten och önskar fortsatt kontakt med läkare samt utredning av det inträffade. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där hänvisar dem till tidigare mailkontakt som de haft i samma ärende. Vårdgivaren beklagar upplevelsen i kontakten med vårdgivaren och de har pratat med berörd sköterska som ber om ursäkt för sitt beteende. Ombudet har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2505-03715** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter gällande remisshantering och dess innehåll, vilket var otydligt för patienten Synpunkter gällande remisshantering. Patienten undrade både vad om stod i olika remisser och hur de besvarats. Hon angav ett antal datum där hon tyckte det var otydligt. Vidare undrade hon hur en bedömning kunde vara möjlig efter att hon slutat vara patient hos vårdgivaren. Hon nämnde även att hennes journal tidigare varit spärrad, men att det varit öppen sedan ett tag tillbaka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren hänvisade till aktuella datum och redogjorde för hanterade remisser samt deras status. Det framgick att patienten fått kopior av remissvar. Vårdgivaren uppgav att det var oklart vad som efterfrågades och hade begränsad information då journalen var spärrad. De besvarade vad remisser och svar innehållit, vilken status remisserna hade, exempelvis om de var bedömda, men ej besvarade, och liknande administrativa uttryck. I remissvaren framgick att ansvar för eventuella brister i inomhusmiljön låg på fastighetsägaren. Patienten har efter att det yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2509-06848** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och bedömning av vårdcentral En kvinna kontaktade för en tid sedan flera gånger en vårdcentral på grund av smärta i magen och blod i urinen. Hon uppgav att hon i telefon med vårdpersonal blev otrevligt bemött och att hennes besvär förminskades. Kvinnan menade att hon till slut var tvungen att söka akutvård och det visade sig att hon drabbats av en urinvägsinfektion som hade spridit sig till njurarna, vilket kan vara mycket allvarligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att vårdkontakten upplevts som otillfredsställande. De uppgav att de är medvetna om att personkemin inte alltid fungerar mellan alla individer. De beklagade att situationen upplevdes på detta sätt och hoppas att patienten i framtiden får en bättre upplevelse hos dem. Vidare tackade vårdgivaren för att patienten delat med sig av sina erfarenheter, då detta ger dem möjlighet till reflektion och fortsatt utveckling av verksamheten. Patienten tog del av svaret och upplevde inte att hon fått tillräckligt bra återkoppling och ett kompletterande yttrande inhämtades där vårdgivaren framförde att de önskar ge det svar som patienten förväntat sig, men de har ingen möjlighet att avgöra vad som skulle upplevas som tillfredsställande svar för patienten. Patienten har efter att kompletterande yttrande översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2509-07036** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning av ryggbesvär En kvinna hade synpunkter på bristande vård och utredning av smärtbesvär i ryggen hos en vårdcentral. Hon undrar varför hon inte fick korrekt smärtutredning för flera år sedan. Hon ställer sig också frågandes till varför ingen berättar vad hennes sjukdom innebär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse av bemötande och bristande återkoppling. Vårdgivaren uppger att de utredningsåtgärder som genomfördes bedöms ha varit medicinskt motiverade och i enlighet med gällande riktlinjer för att säkerställa en korrekt diagnos. Verksamheten uppger vidare att interna rutiner kring patientbemötande och kommunikation kommer att ses över. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter där hen inte anser att vårdgivaren besvarat hennes frågor. I samråd med förvaltningen så skickas en kompletterande begäran om yttrande med återstående frågor. I det kompletterande yttrandet från vårdgivaren framförs förståelse för patientens oro över diagnos och fortsatta besvär. Vårdgivaren uppger att tidigare bedömningar gjorts utifrån tillgängliga symtom och undersökningar. Patienten har nu fått tider för magnetkameraundersökning och neurologisk bedömning som ska ligga till grund för fortsatt uppföljning. Vårdgivaren uppger även att de vid behov kan medverka i ett avstämningsmöte med Försäkringskassan och involvera rehabiliteringskoordinator. Då patienten efter att kompletterande yttrande översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2512-09593** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter lämplighet kring läkemedelsbehandling En äldre patient fick läkemedelsbehandling rörande sömn och depression från vårdcentralen genom APO-dos på morgonen. Ombudet ifrågasätter lämpligheten vad gäller preparatet, dosen och tidpunkten med tanke på patientens hälsohistoria och aktuella problematik. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga att situationen hade uppkommit och såg allvarligt på den. Ansvarig läkare hade tagit del av avvikelsen och medgett att det måste ha blivit fel tid angivet för ordination av medicinen som självklart skulle ordineras på kvällen. Vårdgivaren hade tagit upp detta i sin läkargrupp för att förbättra sina övergripande rutiner. Vårdgivaren tackade ombudet för att hon gjort den uppmärksam på ärendet. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06990** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande information och bemötande vid en vårdcentral En patient hade under en längre tid haft magbesvär och sökte vård på en vårdcentral. En undersökning hade bokats, men senare fick patienten besked om att undersökningen inte längre behövdes, vilket patienten och dennes närstående ställde sig frågande till. Patienten fick också höra att hen själv kunde söka information på internet för att ta reda på vad som var fel med magen. Patienten upplevde bemötandet som otrevligt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade patientens och dennes närståendes upplevelse av vården. I yttrandet framkom att patienten hade träffat två olika läkare vid ett par tillfällen och även sjuksköterska vid flera tillfällen där de hade diskuterat alla patientens frågor. Enligt journalanteckningar fanns omfattande planering och uppföljning för vidare handläggning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07938** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Skada uppstod i samband med fotvård En patient med diabetesdiagnos fick fotvård vid sin vårdcentral. Fotvårdsspecialisten använde en metallfil för att slipa bort förhårdnader, vilket ledde till att ett större sår uppstod som blödde väldigt mycket. Såret lades om och patienten uppmanades att återkomma för kontroll, när denne ringde vårdcentralen hade den dock ingen ledig tid. Några dagar senare kunde besöket ske med ny omläggning, patienten fick dock alltmer smärta och det visade sig vid läkarbesök att såret infekterats och antibiotikabehandling förskrevs. Patienten menar att det inte är första gången fotvårdsbehandlingen leder till sår. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen ville beklaga det inträffade. Vårdgivaren menade att målet alltid är att tillhandahålla behandling som förebygger och minskar risken för allvarligare komplikationer och att hjälpa patienter att uppnå en bättre livskvalitet. Vårdgivaren menade att det vid behandling av förhårdnader eller inåtväxande tånaglar i praktiken är omöjligt att helt eliminera risken för mindre sår, blödningar eller andra incidenter, även när största möjliga försiktighet vidtas. Vårdgivaren redogjorde för hur patienten omhändertagits, hur såret och området behandlats och bedömts. Berörd personal menade att denna känner ett stort ansvar för sina patienter och vid minsta misstanke om komplikation aktiveras konsultation med diabetesteamet. Vid behov involveras diabetessjuksköterska eller läkare för vidare bedömning. Patienten hade under processen fått stöd och vård av både läkare och sjuksköterskor. För att ytterligare stärka patientsäkerheten och minska risken för liknande händelser framöver kommer vårdgivaren att utöka möjligheten till observationstider hos sjuksköterska efter utförd fotvård. Detta för att säkerställa att eventuella komplikationer upptäcks och åtgärdas i ett tidigt skede. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter men därefter inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-09099** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig bedömning av provsvar och ifrågasätter formuleringar i journalen En kvinna hade synpunkter på att läkaren vid en vårdcentral gjort en felaktig bedömning av provsvar rörande sköldkörteln. Läkaren ansåg att svaren var utan anmärkning, patienten menar att de var tydligt avvikande och kan tyda på sjukdom. Patienten önskade en förklaring och uttryckte oro för sin hälsa eftersom hon upplever besvär, men menar att läkaren avslutade telefonsamtalet om detta abrupt och respektlöst. Läkarens formuleringar i journalen kring dialogen anser patienten är kränkande och kan påverka hennes framtida vårdkontakter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten uppmärksammade den på sin upplevelse av vården. Vårdgivaren hade granskat ärendet och genomgången visade att den medicinska handläggningen, inklusive bedömningen av provsvaren och det medicinska ställningstagandet, hade varit helt korrekt. När det gällde bemötandet ville vårdgivaren uttrycka sitt uppriktiga beklagande över hur kontakten med läkaren upplevdes. Det var mycket olyckligt om kommunikationen inte uppfattats som respektfull eller tillräckligt tydlig och vårdgivaren hade haft ett enskilt samtal med berörd läkare om bemötande och journalanteckningen. När det gäller anteckningen menade vårdgivaren att journaler självklart ska vara sakliga och fria från värderande omdömen, samtidigt är det viktig information om patienten inte verkar förstå eller ta till sig informationen. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2601-00231** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Önskan om byte av läkare, krav på fysisk undersökning och upplevd diskriminering En kvinna med flera diagnoser, däribland svår ME/CFS, önskade byte av patientansvarig läkare på sin vårdcentral. Hon informerades då om att vårdgarantin inte per automatik gäller vid läkarbyte, vilket hon motsatte sig. I samband med önskemål om förnyad sjukskrivning uppgav vårdcentralen att en fysisk undersökning krävdes. Kvinnan, som har stora svårigheter att ta sig från hemmet på grund av sin sjukdom, anser att detta krav inte tar hänsyn till hennes funktionsnedsättning och därmed utgör diskriminering. Ett ombud för patienten framför också att han inte får adekvat information från vården, trots att det finns både fullmakt och överenskommelse om detta. I yttrande från vårdgivaren framgår att det är den behandlande läkarens medicinska bedömning som avgör om ett sjukintyg kan utfärdas. Bedömningen utgår från intygets syfte och gällande regelverk, och läkaren tar ställning till om en fysisk undersökning behövs eller om andra uppgifter, till exempel journaler, behöver inhämtas. I det aktuella fallet gjorde den första läkaren, efter ett videobesök, bedömningen att en fysisk undersökning krävdes. Efter byte av läkare gjorde den nya läkaren bedömningen att ett videomöte kunde vara tillräckligt om tillgång till tidigare journaluppgifter fanns, och erbjöd därför både video- eller fysiskt besök. Vårdgivaren uppger att någon form av kontakt krävs för att kunna utfärda sjukintyg, eftersom tillräckligt medicinskt underlag annars saknas. Vidare framgår att patienten tidigare samtyckt till journalåtkomst via nationell patientöversikt, men att denna åtkomst senare spärrats enligt patientens önskemål. När det gäller kontakt via ombud behöver vårdgivaren säkerställa ombudets identitet innan medicinsk information kan lämnas ut. Vårdgivaren har uttryckt att de fortsatt vill hitta en lösning som fungerar inom ramen för gällande regelverk. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2203-02287** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekats blodgruppsanalys En man refererar till en brittisk studie om blodgruppens betydelse för risken av hjärtinfarkt. Mannen har genomgått en hjärtinfarkt och fick, som han säger, fantastisk vård med operation och uppföljning av omhändertagande personal. Mannen försöker nu att inte hamna i denna situation igen och vill förebygga detta så mycket som möjligt genom kunskap om motion, kosthållning, läkemedel och kosttillskott. Mannen har därför bett att få en blodgruppering via vårdcentralen vilket han nekats. Mannen hänvisar till patientlagen om delaktighet i vården. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att det i detta fall är de genetiska anlagen som har betydelse för risken för hjärt- och kärlsjukdom, inte uppgiften om vilken blodgrupp patienten har. Prov angående de genetiska anlagen genomförs i forskningssyfte och dessa genomförs inte via vårdcentral. Patienten tog del av vårdgivarens svar. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2512-09186** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ofullständig behandling En kvinna som behandlas för ett flertal diagnoser, har även förstadiet till benskörhet. Hon har minskat 7 cm i längd vilket kan bero på kompressioner, menar läkaren. Ändå nekas hon remiss till en osteoporosmottagning och förebyggande medicinering. Hon har utöver detta balansrubbningar på grund av nervskador i benen. Hon är därmed rädd för att falla och orsaka frakturer. Hon har även sköldkörtelproblematik vilket hon medicineras för. Hon mår inte bra på denna medicin. Läkaren har uttryckt att hon kan uppsöka en specialistmottagning och om de anser att hon ska ha annan medicin kan hon få det. Kvinnan som inte känner sig hörd och underbehandlad upplever att läkaren diskriminerar henne på grund av ålder. Åtgärd: I svar från vårdgivaren bekräftas att patienten upplevt sig otillräckligt hörd, vilket vårdgivaren beklagar och har bett patienten om ursäkt för. Vårdgivaren uppger vidare att man tillsammans med patienten har kommit överens om att fortsätta samarbetet kring hennes svåra situation. Kontakt har tagits med endokrinkonsult inom specialistsjukvården, som bedömt att läkemedlen är utbytbara. Läkemedlet har därefter bytts ut och medicineringen har justerats genom en viss dosminskning och en fortsatt plan för uppföljning och fortsatt handläggning finns. Genomförda undersökningar har inte visat några kotkompressioner. Däremot har förändringar i halsryggen identifierats som kan bidra till patientens besvär. En bentäthetsmätning som genomförts under året visar nedsatt bentäthet, men inte benskörhet. Läkaren har varit i kontakt med endokrinkonsult inom specialistsjukvården, som bedömt att det i nuläget inte finns indikation för läkemedelsbehandling trots balansrubbning med ökad falltendens. Patienten kommer att följas med fortsatta kontroller. Vidare har patienten remitterats till rehabilitering för fysioterapi samt till ortoped för specialistbedömning av nackbesvären i syfte att lindra smärta. Patienten har uppgett att hon i nuläget inte önskar operativ behandling. Patienten har sedan flera år besvärats av tinnitus och balansproblem. Hon har tidigare utretts inom specialistsjukvården, där bedömningen varit begynnande åldersrelaterad hörselnedsättning med tinnitus samt balanspåverkan kopplad till nackbesvär och nervpåverkan. Patienten har även bedömts av neurolog med konstaterad perifer och autonom neuropati. Vårdgivaren uppger att balansproblemen fortsatt orsakar betydande besvär och att en ny utredning därför kommer att genomföras. Blodtrycket kommer också att följas upp. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2512-09190** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas sjukintyg En kvinna hade sedan fyra år tillbaka besvär av ett kejsarsnitt och av endometrios. Hon sökte vård på vårdcentral och remitterades till flera olika specialister. Kvinnan fick inte den hjälp hon ansåg att hon behövde och nekades sjukskrivning trots att specialisterna menade att det var vårdcentralen som skulle stå för det. Vårdcentralen hänvisade tillbaka till specialisten utan förklaring och kvinnan kände sig inte behandlad med mänsklighet och respekt. Hon stod utan sjukintyg och blev uppsagd från sitt arbete. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som bekräftade att kvinnan sökt vård för problemen med kejsarsnittet och att hon remitterats till specialist för undersökning. Ett videosamtal hölls med information och rådgivning och läkaren hade bett patienten kontakta en mottagning som skulle göra ett ultraljud. Patienten skulle återkomma efter undersökningen för vidare bedömning och utredning. Det var 7 månader sedan och det finns inga noteringar om nekad sjukskrivning. Patienten har listat om sig. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00121** Administrativ hantering Intyg	Bristfälligt läkarintyg för sjukpenning En kvinna besökte en vårdcentral för förlängning av sjukintyg. Hon uppger att läkaren endast hämtat information från tidigare sjukintyg utan att lägga till de nya hälsobesvären. Detta har lett till att Försäkringskassan avslagit hennes ansökningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten haft ett samtal med ansvarig läkare, och att patienten är nöjd med hanteringen av ärendet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00305** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare vid vårdcentral remitterade inte patienten till röntgenundersökning, fel diagnos Patienten led av symptom som var mycket oroande. Patienten och hennes närstående upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral och framförde sin uppfattning att det förelåg behov av undersökning med röntgen. Detta framförde de vid flera tillfällen, även till sjuksköterska. Men läkaren och annan personal verkade inte ta till sig denna information från patienten och dennes närstående. Senare blev patienten av läkare vid akutsjukhus informerad om att hon led av elakartad hjärntumör. Patienten avled. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att personalen vid vårdcentralen begick misstag då den inte uppfattade patientens försämring, att personalen inte tog patientens försämring på allvar trots patientens och ombudets återkommande framförda begäran om vidare undersökning, skiktröntgen av hjärnan. Vårdgivaren har upprättat en avvikelserapport, genomfört medicinsk utredning av händelseförloppet och diskuterat detta ärende med berörda personalgrupper för lärande och för att förhindra att liknande misstag upprepas. Ombudet tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00347** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Dåligt kränkande och bruten sekretess En patient beskriver ett första besök hos en kurator på en vårdcentral dit hon remitterats för samtalsstöd efter nackskada och en traumatisk händelse. Patienten upplever att samtalet snabbt kom att handla om misstänkt missbruk och att kuratorn uppgav sig ha tagit del av äldre journaluppgifter och skattningsformulär från beroendevård, trots att patienten inte haft tidigare kontakt med kuratorn och inte informerats om eller samtyckt till sammanhållen journalföring. Samtalet upplevdes som kränkande och mer likt ett förhör än ett stödjande möte. Patienten lämnade besöket chockad och utan det stöd hen sökt och önskar att ärendet hanteras korrekt, att dennes rättigheter enligt patientdatalagen säkerställs samt stöd i fortsatt kontakt eller klagomål. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framförs att verksamhetschefen beklagar att patienten upplevde sig dömd och inte respektfullt bemött vid besöket. Av yttrandet framgår att remissen gällde nedstämdhet och ångest, medan patienten vid besöket önskade samtala om smärtproblematik och en tidigare händelse. Vårdgivaren beskriver att sedvanliga frågor ställs vid nybesök för att få en helhetsbild av patientens situation, bland annat om levnadsvanor. Vårdgivaren uppger även att tidspress kan ha påverkat samtalet då patienten kom för sent till besöket. Enligt yttrandet tar verksamheten till sig av patientens synpunkter och avser att arbeta vidare med bemötandefrågor samt vara mer uppmärksam på hur frågor ställs för att upplevas empatiska. Patienten har erbjudits nytt besök hos aktuell behandlare eller annan kollega. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00452** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentralen En mamma upplevde ett otrevligt och respektlöst bemötande när hon skulle boka en läkartid på vårdcentralen för sin dotter. När hon ringde var klockan strax efter 08:00. Sjuksköterskan gav henne en tid en kvart senare varvid mamman svarade att hon inte kunde hinna till den tiden. Sjuksköterskan bemötte mamman med en hård ton och sa att denna då kunde komma halv nio. Mamman uttryckte förvåning över att hon hade fått så tidiga läkartider. Sjuksköterskan var nedlåtande och ifrågasättande om hon verkligen var en förälder. Mamman upplevde bemötandet som obehagligt och onödigt stressande, särskilt eftersom det gällde hennes barn. Vid läkarbesöket diskuterade mamman sjuksköterskans bemötande och läkaren hade sagt att hon skulle prata med sjuksköterskan. Mamman vill att bemötandet följs upp så att liknande situationer inte händer igen. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att mamman hade upplevt sjuksköterskans bemötande nedlåtande och ifrågasättande. Samtidigt var han glad över att hon hade fått kontakt med vårdcentralen tidigt på morgonen och att de hade kunnat erbjuda en läkartid samma dag. För kännedom så är måndagar den veckodag som mottagningen får flest telefonsamtal och sjuksköterskorna hanterar upp till 500 samtal per dag. För att kunna tillgodose se en hög tillgänglighet och att så många som möjligt ska få en telefonbedömning, har sjuksköterskorna stundtals ett arbete med högt tempo. Att mamman upplevde en negativ ton från sjuksköterskan beklagade verksamhetschefen. Det skulle framföras till sjuksköterskorna, men verksamhetschefen bad också mamman om förståelse för deras utmaning att kunna hjälpa så många som möjligt under en begränsad tid. Då mamman efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2603-01538** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och utredning vid primärvårdskontakt En patient upplevde bristande bemötande och att läkarens undersökning var bristfällig. Besvären förklarades snabbt med att det var en förkylning, medan patienten menade att hen behövde en remiss till specialist för att hen använt nässpray över fyra år. Vidare önskade patienten bedömning av besvär med axlar och en kortade sjukskrivning. Patienten ansåg att läkaren påstod felaktigt att patenten hade en akuttid och att frågan inte kunde behandlas under de förutsättningarna. Patienten visade upp kvittot där det stod att det inte var en akuttid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Vårdgivaren får del av patientens synpunkter i sin helhet. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2602-01033** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig prioritering på vårdcentral gällande sjukt barn Ett barn var sjukt och kunde varken sitta eller stå och grät mycket. Familjen sökte vård på en vårdcentral. Trots att barnet hade svåra symtom såg de att en patient som verkade helt frisk och glad fick gå före barnet. Barnet hade tagit prover innan och dessa var klara. Mamman anser att hennes barn borde varit prioriterat att få komma till läkaren, men personalen tog istället en annan patient. Mamman tror att prioriteringsrutinerna inte följdes, vilket skapade stor stress och potentiell risk för barnets hälsa. Familjen önskar att åtgärder ska vidtas för att säkerställa att barn med allvarliga symptom prioriteras korrekt, samt att väntande familjer får tydlig information. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2602-01141** Ekonomi Patientavgifter Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral dubbelfakturerade besök En person inkommer med synpunkter gällande hanteringen av bokningar, fakturering samt kvaliteten på vården vid en vårdcentral. Personen påpekar att det finns allvarliga brister och inkonsekvenser i vårdcentralens rutiner. Personen debiterades för två separata tider samma dag och hen påpekar att detta strider mot gällande regler för patientfakturering. Personen önskar att en återbetalning sker för dubbeldebiteringen och hade varit i kontakt med vårdcentralen gällande detta men någon återbetalning hade inte skett trots att det utlovats. Förutom detta påpekade personen att det inte fanns någon tydlig väg för att framföra sig klagomål direkt till vårdgivaren varför hen istället vänt sig till patientnämnden. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2603-01586** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oro inför läkarbesök och fråga om individuell medicinsk bedömning vid sjukskrivning En kvinna hade kontakt med en vårdcentral och försämrades i samband med återgång till arbete på 25 procent och klarade inte sina arbetsuppgifter. En rehabkoordinator informerade om att läkaren var bestämd med att inte sjukskriva kvinnan på heltid. Kvinnan kände oro över detta och undrade hur bedömningen förhåller sig till principen om individuell medicinsk bedömning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2603-01590** Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på hantering mellan vårdgivare samt kostnad för läkarintyg En patient uppger att hen har blivit indragen i en rättsprocess som inleddes i tingsrätten. Under senare delen av 2025 kontaktade patienten en vårdcentral för att få hjälp i ärendet. Efter flera kontakter uppmanades hen i stället att vända sig till en annan vårdgivare. Efter flera besök där hänvisades hen åter till vårdcentralen i början av 2026. Patienten kontaktade då vårdcentralen i slutet av januari och fick en tid hos läkare. Vid besöket framförde hen synpunkter på hur ärendet hade hanterats i vården. Läkaren uppgav att ett intyg skulle skrivas och patienten informerade då om att det endast återstod tio dagar till en förhandling i hovrätten. När intyget senare fick patienten hämta det på vårdcentralen, trots att hen egentligen inte önskade intyget, och hen fick betala en avgift på 425 kronor. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2603-01617** Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Bemötande	Uteblivet intyg för färdtjänst och bristande samordning mellan vårdenheter En man med neurologisk problematik förlorade sin färdtjänst för cirka två år sedan eftersom ett intyg inte skickades in i tid från två vårdenheter. Han hade därefter vid upprepade tillfällen kontaktat mottagningarna för att få hjälp att återfå färdtjänsten, men upplevde att inget har hänt. Enligt mannen hänvisade mottagningarna till varandra och de uppgav att intyget hade skickats utan att situationen lösts. Mannen står därför fortfarande utan färdtjänst trots upplevt behov och framför även missnöje med bemötandet från en neurologisk mottagning på ett akutsjukhus samt att vården inte tar ansvar för situationen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2603-01733** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Ekonomi Patientavgifter	Bristfällig tillgänglighet En man uppger att det är svårt att komma i kontakt med en vårdcentral samt att han fått felaktiga fakturor. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2603-01832** Vård och behandling Behandling	Synpunkter gällande utsättning av sömnmedicin En person med sömnproblem fick ett läkemedel utskrivet under en semester. Vid ett senare läkarbesök i Sverige informerades personen om att läkemedlet var skadligt och kunde orsaka hjärnskador, varpå behandlingen avslutades. Personen drabbades därefter av allvarliga utsättningssymtom. Vid kontakt med en annan vårdinrättning fick personen information om att uppgifterna om läkemedlet inte stämde och att behandlingen i stället borde ha trappats ut successivt. Åtgärd: I kontakt med ombudet framkommer att klagomålet gäller en privat vårdgivaren som inte har avtal med Region Stockholm. Ombudet hänvisas till vårdgivaren för att framföra sitt klagomål och till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07609** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	En patient kände sig missförstådd och hade synpunkt på journaltext efter ett läkarbesök En kvinna hade synpunkter på bemötande och efterföljande journaltext efter ett läkarbesök. Hon hade skadat foten på arbetet, medan det i journalen stod att hon stukat foten, och utreddes för plattfot. Patienten ville få journalen justerad, på så sätt att rätt besöksorsak står rätt i journalen. I och med att arbetsolyckan inte dokumenterats fick hon inte ut pengar på försäkringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade patientens upplevelse av bristande bemötande samt brister i dokumentationen. De beskrev att hon inte sökt vård vid tiden för fallolyckan och därför inte kunde registrera det två år efteråt på annat sätt än genom att läkaren dokumenterat patientens egen berättelse om dessa händelser. Journalföring och informationsöverföring har försvårats av att samtalet genomfördes med telefontolk. De har sett brister i journalföringen, vilket diskuterades med den ansvarige läkaren. Läkaren har med det tagit bort uppgifter som inte bedömts haft medicinsk relevans för besöket. De beklagade att patientens önskemål om fullständig journalkorrigering inte kunde tillgodoses. De skrev att de skulle vidta åtgärder så att det inte skulle hända igen. Patienten har tagit del av svaret och bett om råd om hur hon tar ärendet vidare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07989** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande vård och bemötande kopplat till missbruksproblematik En anhörig till en man som haft en stroke framför synpunkter på bemötandet från ansvarig läkare på en vårdcentral. Den anhöriga upplever att mannens symtom inte togs på allvar på grund av hans alkoholberoende och att han därför inte fick den medicinska hjälp och uppföljning som behövdes. Bemötandet upplevdes som nonchalant och diskriminerande. Den anhöriga önskar att ärendet uppmärksammas och att mannen får en rättvis och professionell medicinsk bedömning där hans behov av vård tas på allvar. Åtgärd: Ett svar inhämtades av vårdgivaren som skriver att mannen tackat nej till dagligt stöd med mediciner från hemsjukvården och att han då erbjudits ett dagligt telefonsamtal för att påminna om att ta medicinen som alternativ. Vårdgivaren beskriver även att de har planerat för en årlig medicinsk uppföljning nästkommande månad och en remiss till arbetsterapi ska skrivas om mannen så önskar. Gällande att ombudet upplevt att patienten diskriminerats på grund av sin missbruksproblematik kommenteras inte i svaret. Ombudet välkomnas att kontakta läkaren eller ansvarig sjuksköterska om det uppstår fler frågor om mannens vård. Ombudet har efter att tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-08038** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Oro för diagnos togs inte på allvar En patient och en närstående sökte vård på en vårdcentral. De beskrev patientens besvär och att det fanns ärftlighet för en sjukdom som innebär att vissa muskler i kroppen stegvis blir förlamade. Den närstående upplevde att läkaren inte tog deras oro på allvar. Läkaren rekommenderade psykolog och parterapi. Senare visade det sig att patienten hade den sjukdom som de tidigare hade berättat om. Den närstående menar att om läkaren hade lyssnat bättre från början, hade patienten kunnat få behandling tidigare. Den närstående menade att kunskapen om diagnosen behöver öka inom primärvården och att läkare borde vara lyhörda när anhöriga är oroliga för sina nära och kära. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att den närstående upplevde att hens oro inte togs på allvar. Vårdgivaren skrev att deras bedömning och rekommendationerna vid besöken konsekvent utgick från patientens egen upplevelse, funktion och önskemål. Behandlingsrekommendationen blev således i det skedet psykologkontakt och parterapi. Vid ett besök, två dagar senare, framkom att patientens och dennes närstående hade varit i kontakt med ett sjukhus för vidare information kring utredning gällande sjukdomen. Ombudet har tagit del av yttrandet och menade att hens uppgifter och hens oro inte togs på allvar, och att symtomen omtolkades i relation till deras relation snarare än bedömdes medicinskt. Det som särskilt bekymrar hen är att läkaren i sitt yttrande beskriver situationen på ett sätt som hen uppfattade som felaktigt och missvisande, i stället för att uppmärksamma brister i handläggningen som kan ha påverkat tid till diagnos och behandling. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-08043** Kommunikation Samtycke Kommunikation Delaktig	Upplevelse av bristande bemötande och samtycke vid injektionsbehandling En man med sprutfobi var på en vårdcentral för att ta en spruta som var mycket viktig ur medicinsk synpunkt för honom att ta. Personalen menade att de inte kunde tillgodose hans behov av anpassning för detta och bestämde att det var en viss sjuksköterska som skulle ge injektionen, trots att just denna person gjort honom otrygg vid ett annat tillfälle då mannen upplevt att han känt sig fasthållen och att injektionen givits mot hans samtycke. Vid kontakt med ansvarig på vårdcentralen fick han information om att de inte kunde erbjuda längre tid för besöket eller någon annan anpassning till exempel i form av val av vårdpersonal som skulle ge sprutan. Mannen som är en transperson beskriver även att han vid flertalet tillfällen blivit tilltalad med fel pronomen. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren som beskriver sin bild av händelsen. Vårdgivaren uppger att flera av patientens besök har dragit ut på tiden, vilket har lett till att personalen upplevt stress och otillräcklighet. När det gäller uppgiften om att patienten blivit fasthållen framkommer att händelsen uppfattats olika av patienten och den närvarande personalen. Vårdgivaren uppger att de framöver kommer att arbeta mer personanpassat, vid patientens besök, bland annat genom att avsätta längre tid för besöken för att möjliggöra ett gott bemötande. Patienten kommer inte heller att träffa den sjuksköterska som han upplevt kränkt honom vid injektionsbehandlingen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08102** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Kände sig inte lyssnad vilket resulterade i missad axelskada En kvinna skadade axeln i en olycka och sökte vård på en vårdcentral. Läkaren bedömde att besvären berodde på en mjukdelsskada och hänvisade henne till en fysioterapeut. Patienten upplevde att diagnosen inte stämde och bad om röntgen samt remiss till en ortoped, men fick besked att det först kunde bli aktuellt efter kontakt med fysioterapeut. Vid senare undersökning hos en annan vårdgivare visade det sig att axeln var ur led och att hon behövde opereras. Patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på och att hennes ålder påverkade bedömningen. Hon menade även att detta fått negativa konsekvenser för hennes hälsa och livssituation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten undersöktes av läkare som bedömde att besvären sannolikt berodde på en mjukdelsskada och beställde röntgen för att utesluta fraktur. Patienten remitterades till fysioterapeut och därefter till ortoped när fortsatt undersökning visade misstänkt skada. Vårdgivaren uppger att handläggningen följt gällande rutiner och att ärendet tas upp på läkarmöte i lärande syfte. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08223** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Samtycke Kommunikation Information	Vaccination gavs utan samtycke trots tydligt val En döv man bokade tid för influensavaccination via en digital tjänst där han aktivt valde endast influensa. Det fanns tre val; influensa, covid eller båda. På plats ombads han fylla i samma formulär och han valde åter influensa, men fick ändå två sprutor. Händelsen väckte starka reaktioner hos mannen som upplevde situationen som ett övergrepp och uttryckte att hans dövhet låg till grund för att vårdpersonalen inte respekterade hans val vilket är diskriminering utifrån funktionsnedsättning. Mannens dotter tog upp situationen med personal på plats, som uppgav att kommunikationen varit bristfällig och att de därför följt allmänna rekommendationer. Anhörig och patient menade att vårdgivaren kunde ha valt att avboka besöket och omboka tillsammans med tolk eller kommunicera med penna och papper för att säkra samtycke. I sitt svar beklagar vårdgivaren det inträffade och lyfter vikten av trygg kommunikation samt att tolk ska bokas vid behov. Verksamheten har också sett över rutinerna och kontaktat ansvariga för den digitala tjänsten för att förbättra möjligheten att ange tolkbehov vid bokning. Patienten är fortsatt mycket missnöjd, då hans val av endast influensavaccin var tydligt, och efterfrågar en ursäkt samt förklaring till varför hans samtycke inte respekterades. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att sjuksköterskan vid besöket inte kunde logga in i e-tjänsten på grund av ett tekniskt fel, vilket innebar att bokningsuppgifter inte kunde kontrolleras digitalt. Patienten fyllde därför i en pappersversion av hälsodeklarationen tillsammans med sin son och undertecknade själv. Formuläret innehåller hälsouppgifter men inte val av vaccin. Enligt vårdgivaren kan sjuksköterskan ibland förbereda både influensa- och covidvaccin inför mötet när hälsodeklarationen inte visar några hinder, men valet av vaccin ska alltid bekräftas med patienten innan vaccination ges. Vårdgivaren bedömer att kommunikationen i situationen hade kunnat förbättras, till exempel genom tydligare visuell eller skriftlig information. Även ombokning av besöket eller bokning av tolk hade kunnat övervägas. Efter händelsen har rutiner förtydligats så att vaccinval alltid ska bekräftas skriftligt eller visuellt när kommunikationen är begränsad och tolk ska användas eller besöket bokas om vid osäkerhet. Anhöriga ska också uppmuntras att följa med in i rummet vid behov. Rutiner för hur vaccinval säkerställs manuellt när digital information saknas har tydliggjorts och händelsen har diskuterats med berörd personal och i ledningsgruppen. Verksamheten har även haft kontakt med IT-ansvariga för uppföljning av det tekniska problemet i e-tjänsten samt med förbättringsförslag då det idag saknas en särskild ruta för funktionsnedsättning. Medicinskt ansvarig läkare hade kontakt med anhöriga direkt efter händelsen och ett senare möte hölls med patient, anhöriga och tolk där man gick igenom händelsen och vidtagna åtgärder.
1177 **Primärvård** **V2511-08273** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Omöjligt att delge husläkare handlingar digitalt och per post En patient som under vinterhalvåret vistas i ett annat EU-land fick där en bedömning av en läkare rörande ett blodkärl på benet. Patienten fick ett utlåtande och en bild som beskrev problemet av läkaren i utlandet vilket patienten vill delge sin husläkare på vårdcentralen i regionen. Patienten vill på telefon kunna resonera och rådgöra med denne kring fortsatt hantering och vård. Vårdcentralen informerade dock om att patienten skulle boka en besökstid och ta med sig dokumenten, vilket denne ifrågasätter som onödiga flygresor. Inte heller kunde patienten skicka dokumenten per post enligt vårdcentralen. Patienten menar att det känns mycket förlegat att inte kunna dela med sig av digital information till sin husläkare när han kontakta andra myndigheter digitalt utan problem. Han tycker att den digitala app som vårdcentralen använder sig av ska öppna för möjligheten att bifoga filer till vårdcentralerna, det skulle spara både tid, pengar och miljö. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna. Vårdgivaren informerade om att det inte finns några hinder för patienter att skicka brev till vårdcentralen eller till sin husläkare, om patienten hade fått sådan information var det felaktigt. Videobesök är ett alternativ till distanskontakt med sin husläkare, vårdgivaren kunde se att patienten haft ett sådant och förhoppningsvis hade han fått relevant hjälp med ärendet. Rörande appen och möjligheten att bifoga dokument var vårdgivaren inte systemägare och kunde därför inte besvara frågan kring det. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08420** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Utebliven receptförnyelse och bristande bemötande En man hade skickat en förfrågan om receptförnyelse till sin vårdcentral. När han skulle hämta ut medicinen fanns det inte något recept. Han gick då till vårdcentralen för att fråga om varför de inte skrivit ut medicinen och han fick då veta att de inte fått in någon förfrågan om detta. Han fick en blankett och bads fylla i vilken medicin han önskade receptförnyelse på. Efter några dagar gick han till apoteket för att hämta sin medicin men den fanns inte lager. Mannen blev då frustrerad och gick tillbaka till vårdcentralen för att klaga. Receptionisten pratade med sin kollega och de sa att han skulle prata med verksamhetschefen. Han knackade på dennes dörr och blev nästan utskälld för att han störde i ett möte som denna var i. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas patientens upplevelse och det uppges att parterna har olika uppfattning om vad som inträffat. Vårdgivaren beskriver att ett möte med patienten har genomförts efter att synpunkterna uppmärksammats, där händelsen diskuterades med ansvarig vid vårdcentralen. Patienten har tagit del av svaret men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08460** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Hänvisning till annan vårdgivare då kvinnan var gravid En kvinna hade en sköldkörtelsjukdom. När hon blev gravid kontaktade hon sin vårdcentral för provtagning och uppföljning av medicinering. Hon beskrev att återkopplingen från vårdcentralen tog tid trots vikten av att ändra medicineringen på grund av graviditeten. Läkaren hänvisade till barnmorskemorskemottagningen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver den digitala kontakt som inleddes från patienten för att få hjälp med läkemedelsbehandlingen för underfunktion av sköldkörteln vid nyupptäckt graviditet. Patienten fick dagen efter lämna blodprover. Det beklagas att patienten därefter fått vänta så länge på ett digitalt svar och att svaret varit otydligt. Vårdgivaren förstår att detta skapat oro hos patienten gällande graviditeten och medicineringen. Patienten hörde av sig via digital kontakt och blev då hänvisad till barnmorskemottagningen. Det är rutin hos vårdgivaren att hänvisa gravida patienter med underfunktion av sköldkörteln till barnmorskemottagning då deras läkare handlägger dosering av dessa läkemedel under graviditeter och har vana av dessa ärenden. Enligt vårdgivaren hade det varit mer korrekt om detta besked hade givits vid första kontakten, vårdgivaren ber om ursäkt att inte detta skedde. All personal kommer att påminnas om detta. Patienten fick en bedömning och handläggning av läkare på barnmorskemottagningen två veckor senare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08483** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter bristande och fördröjd hjälp med medicinering En kvinna med svår smärta hade kontakt med sin vårdcentral rörande läkemedelsbehandling. Hon ifrågasätter att hanteringen blivit utdragen och fördröjd och menar att man som patient inte ska behöva vara låst vid sin husläkare när denne är ledig. Patientens smärta påverkar hennes förmåga att arbeta, sova och fungera i vardagen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för patientens avvikelse. Vårdgivaren menade att smärtproblem inte är lätt att hitta ett bra behandlingsalternativ för. Det syntes i journalen att patienten var väl omhändertagen med kontinuerlig läkarkontakt genom antingen telefon eller läkarbesök minst en till två gånger i månaden, utöver digitala skriftliga kontakter som ibland skedde några till flera gånger per vecka. Det fanns ett läkarbesök planerat och vårdgivaren ansåg att det bästa är att det görs en bedömning genom samtal med läkaren, i stället för återkommande frågor via chatten. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08515** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Omvårdnad	Språkförbistring och bristande kontinuitet vid känslig omvårdnadssituation En kvinna med diagnosen MS, som inte kan röra kroppen självständigt men har full känsel, besökte en vårdcentral för översyn av sin urinvägskateter. Under besöket uppstod kommunikationssvårigheter eftersom sjuksköterskan hade begränsade kunskaper i svenska språket. Sjuksköterskan uppfattade inte vad kvinnan sa och kvinnan hade samtidigt svårt att förstå sjuksköterskan. Kvinnan kände sig mycket otrygg i situationen och valde att avstå från kateterbytet. Hon uttrycker önskemål om att få träffa en och samma sjuksköterska vid framtida besök som rör känsliga moment i vården. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas att patienten upplevt brister i bemötandet i samband med kontakt med hemsjukvården och att situationen har påverkat patientens känsla av trygghet. Vårdgivaren beskriver att hemsjukvårdens sjuksköterskor ansvarar för patienter utifrån geografiska områden och att den aktuella sjuksköterskan hade ansvar för patientens område. Händelsen har följts upp internt och ett individuellt samtal har hållits med berörd medarbetare som inte kommer att arbeta kvar. Vårdgivaren uppger även att frågor om bemötande har lyfts i verksamheten tillsammans med HR för att stärka medvetenheten om vikten av ett gott och personcentrerat bemötande. Vårdgivaren framför en ursäkt för den negativa upplevelsen, tackar för att patienten gjort dem uppmärksamma och hoppas att patienten ska kunna känna förtroende och trygghet i kontakten med hemsjukvården framöver.
1177 **Primärvård** **V2511-08552** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande hantering av remiss och sekretess vid ADHD-utredning En ung kvinna sökte vårdcentralen för remiss till ADHD-utredning. Hon lämnade in formulär och tog blodprov, men handlingarna förkom och remissen skickades inte. När remissen senare skickades returnerades den med information om att mottagningen hade ett högt patient tryck. Detta hände två gånger utan att vårdcentralen hjälpte till att hitta alternativ mottagning. Kvinnan upplevde att hon inte blev tagen på allvar, fick driva ärendet själv och att sekretess bröts när personuppgifter kom bort. Händelsen har påverkat måendet negativt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten genomgått en basutredning för ADHD enligt riktlinjer och två adekvata remisser har skickats men patienten bedöms inte uppfylla kriterier för utredning via specialistsjukvården. Patienten har lämnat in skattningsformulär två gånger. Detta finns det ingen anteckning om, men om så är fallet beklagar vårdgivaren hanteringen. De jobbar ständigt med förbättring och har gått igenom deras rutiner med inblandad personal. Förvaltningen inhämtar ett kompletterande svar gällande vilka två mottagningar som remiss skickats till. Vårdgivaren inkommer med ett kompletterande yttrande där de två mottagningarna anges. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Där ställer sig patienten frågandes till hur vårdgivaren tycker att patientsäkerhet uppfylls när dom tappar bort papper i receptionen med hennes namn och personnummer på, som innehåller känsliga uppgifter. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08583** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt brister i bedömning rörande sjukskrivning på vårdcentral En kvinna var nyligen inlagd inom den psykiatriska heldygnsvården i suicidpreventivt syfte. Hon har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen hänvisar till psykiatrikers felaktiga uppgifter som försvårande skäl att inte sjukskriva henne på heltid trots kraftigt nedsatt funktion på grund av ångest, depression, utmattning och sömnstörning. Hon upplever ett återkommande mönster där hennes symtom, arbetsförmåga och behov ifrågasätts eller förminskas. Patienten befinner sig nu i allvarlig situation där hon upplever att både vårdcentral och psykiatri har brustit i bedömning och dokumentation på ett sätt som har påverkat hennes hälsa och sjukskrivning. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av brister i bemötande, bedömning och dokumentation vid vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav att en journalgranskning har genomförts tillsammans med medicinskt ansvarig läkare. Av svaret framgick att kontakten med vårdcentralen inleddes efter att patientens tidigare vårdkontakt via privat sjukförsäkring avslutats och att överrapportering då saknades, vilket fördröjde handläggningen. När remissen inkom tog patientansvarig läkare hand om ärendet och enligt vårdgivaren har journalföring, handläggningstid och rutiner följts. Läkaren kopplade även in en rehabkoordinator. I samband med sjukskrivning och kontakt med Försäkringskassan uppstod en akut situation och patienten hänvisades enligt vårdgivaren till akutpsykiatrin. När det gäller läkarintyg förklarade vårdgivaren att läkaren utfärdar medicinskt underlag medan Försäkringskassan fattar beslut om rätt till ersättning. Vårdgivaren bedömde sammantaget att handläggningen har skett enligt gällande rutiner. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon inte tycker att de bemöter de problem som hon faktiskt pekar på utan svarar mer generellt över rutinen i hennes ärende. Synpunkterna skickades för kännedom i avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2511-08588** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter att fysiska symtom bedömdes vara orsakade av funktionsnedsättning och psykisk ohälsa En kvinna sökte vård på en vårdcentral. Trots att hon hade fysiska symtom menade personalen att symtomen berodde på hennes funktionsnedsättning och psykisk ohälsa. Kvinnan menar att hon inte togs på allvar och att bemötandet var bristfälligt och förminskande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten vid besöket redan sökt vård och genomgått undersökningar hos en annan vårdgivare. Utifrån dessa undersökningar hittades ingenting, och remiss som skickades till neurolog avslogs. Under besöket gick läkaren genom både psykiska och fysiska symtom och aspekter, och försökte förklara för patienten att dessa kan vara sammanhållna. Det är alltid en medicinsk bedömning som ligger till grund för remisser. Det var aldrig meningen att besöket skulle kännas jobbigt eller respektlöst. Efter samtalet valde läkaren att skicka en ny remiss till specialistklinik. Det beklagades att patienten inte uppfattade besöket som respektfullt och inlyssnande. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08618** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Knäskada uppmärksammades sent En kvinna framför synpunkter på handläggningen av sina knäbesvär vid en vårdcentral. Hon uppger att hon haft besvär vid flera läkarbesök men att dessa inte uppmärksammades. Vid ett senare besök undersöktes knät och röntgen visade bland annat artros, varefter hon remitterades till ortoped. Kvinnan ställer sig frågande till varför knäbesvären inte uppmärksammades tidigare. Hon har även synpunkter på bedömningen av sin neuropati och undrar varför hon inte remitterades till en neurologspecialist. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att händelseförloppet hade gåtts igenom tillsammans med berörd läkare. Enligt journalen fanns vid de första besöken inga uppgifter om knäbesvär och inga avvikande fynd noterades. Vid ett senare besök undersöktes knät och röntgen visade bland annat artros. Remiss skickades till ortoped. Vårdgivaren bedömer att handläggningen varit medicinskt korrekt och att diagnostiken inte hade fördröjts. När det gäller patientens neuropati bedömer vårdgivaren att remiss till neurologspecialist inte är medicinskt motiverad då sådan behandling inte ingår i neurologmottagningens uppdrag utan hanteras i primärvården. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten ställer sig fortsatt frågande till varför knäbesvären inte uppmärksammades tidigare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08633** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare tolkade felaktigt att patienten hade intellektuell funktionsnedsättning En ung kvinna sökte hjälp vid en vårdcentral för problem med selektivt ätande. Vid besöket gjordes ingen medicinsk undersökning, men läkaren dokumenterade ändå att hennes allmäntillstånd var gott. I journalen skrevs även att kvinnan har en intellektuell funktionsnedsättning, vilket inte stämmer. Hon är normalbegåvad och upplevde anteckningen som kränkande och förminskande. Några frågor om hennes ätproblematik ställdes inte, trots att det var anledningen till besöket. Kvinnan vill få utrett om hon har diagnosen ARFID. Åtgärd: I ett svar från vårdcentralen uttrycks att det är mycket olyckligt att patienten känner sig kränkt och förminskad. Vårdgivaren är ledsna över att patienten känner så. Patienten har framfört synpunkter på journalföringen. Av utredningen framkommer att läkaren påbörjade ett utkast till journalanteckning direkt efter besöket och noterade tidigare diagnoser under rubriken, tidigare och nuvarande sjukdomar, i syfte att vid senare tillfälle granska tidigare journaler och utredningar. Detta gjordes för att skapa underlag för fortsatt bedömning tillsammans med psykolog, då patienten upplevt sig missförstådd och inte fått tillräcklig hjälp tidigare. De diagnoser som noterades i utkastet ställdes inte vid besöket utan dokumenterades för fortsatt genomgång. Läkaren har erbjudit patienten att komma på besök för att gå igenom alternativ till behandling, alternativt komma till en annan läkare. Patienten har avböjt detta samt vill att besök till psykolog avbokas. Patienten påpekar att hon tidigare har utretts men att diagnoser har kunnat uteslutas. Av den anledningen vill hon inte att diagnoser med efterföljande frågetecken följer henne i varje ny journalanteckning. Kvinnan har av förvaltningen hänvisats till den enhet inom regionen som handlägger diagnosen ARFID. Patienten skrev egenremiss och går nu i behandling. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08736** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Brister i vård och bemötande vid telefonkontakt med sjuksköterska på vårdcentral Ett barn hade sökt vård på en akutmottagning för smärtor i bröstet. Dagen efter hade barnet feber och sämre allmäntillstånd. En förälder ringde en digital vårdkontakt som hänvisade till vårdcentralen. När föräldern ringde till vårdcentralen gavs råd av sjuksköterskan att barnet skulle få febernedsättande. Föräldern kontaktade ansvarig på vårdcentralen för att höra om det fanns en tid att få till vårdcentralen men fick ingen återkoppling. Föräldern fick heller inget intyg av läkaren för vård av barnet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att föräldern och vårdgivaren har olika syn på händelsen där en orsak kan vara en blandning av brist i kommunikation och att vårdgivaren inte har kunnat leva upp till förälderns förväntningar. Vårdgivaren förstår att föräldern var orolig för barnets hälsa och frustrerad över att inte hjälp kunde ges på en gång. Vårdgivaren redogör för de kontakter som tagits och de bedömningar som gjorts. De råd som sjuksköterskan gav utgick från det rådgivningsstöd som används nationellt. Föräldern blev inte nöjd med svaret och telefonsamtalet avslutades. Föräldern besökte då mottagningen och krävde att få ett intyg för vård av barn. Verksamhetschefen hade ett långt samtal med föräldern och bekräftade att sjuksköterskan gjort en riktig bedömning. Även ansvarig läkare bekräftade detta och förmedlade att intyg för vård av barn till föräldrar med barn över 12 år inte utfärdas om barnet inte är mycket allvarligt sjukt eller har en kronisk sjukdom som gör att barnet inte kan vara ensam. Denna information förmedlades till föräldern. Vårdgivaren beklagar barnets besvär samt ser det som ett misslyckande att de inte kan få en samsyn kring vad man kan förvänta sig att få för hjälp på vårdcentralen och hur snabbt. Vårdgivaren tackar för återkopplingen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08765** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande av föräldrar vid barnavårdscentral Ett barn var med sina föräldrar på en barnavårdscentral. Sjuksköterskan bemötte föräldrarna på ett ifrågasättande sätt. De upplevde misstänksamhet och ett nedlåtande tonfall, samt att sjuksköterskan inte lyssnade på föräldrarna. Besöket slutade med att sjuksköterskan avsåg göra en orosanmälan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som även haft telefonkontakt med föräldern. Det är tråkigt att bemötandet vid besöket, skapade en känsla av otrygghet och stress och att föräldrarna kände sig ifrågasatta i sin roll. Det är av avgörande vikt att bemötandet på barnavårdscentralen fungerar på ett bra sätt. Vårdgivaren vill att de ska skapa lugn och trygghet samt stärka föräldrarna i deras föräldraroll. Efter det inträffade har vårdgivaren pratat med berörd personal om vad som hände vid mötet och hur det kan undvikas i framtiden. Vårdgivaren tar till sig av synpunkterna och kommer att vara extra uppmärksamma i framtiden för att undvika att lämna familjer med den känsla som detta besök gav denna familj. Ibland behöver man byta sjuksköterska tillfälligt eller för en längre tid, det kan finnas olika anledningar till det. De försöker främja kontinuiteten i kontakten för att skapa trygghet och bygga förtroenden, men när det inte är möjligt är det avgörande att den nya personalen läser in sig på journalen för att vara förberedd. Att det inte var så i detta fall beklagas. Gällande orosanmälan så är det all vårdpersonals skyldighet att anmäla vid oro, vilket är reglerat i lag och inget som de kan välja bort. Tröskeln för att göra orosanmälan är låg. Förhoppningen är att socialtjänsten gör en bra bedömning så att de familjer som behöver stöd får det, alternativt om stöd inte behövs att detta framkommer. Vårdgivaren menar att om de känner familjerna bättre kan det hjälpa dem att förstå situationen bättre och kanske minska oron, där kommer ju kontinuiteten in, viktigt är även ett tryggt och lugnt bemötande för att bättre förstå situationen, vilket föräldern påtalade brister av i detta fall. Vårdgivaren hoppas att familjen är nöjda med sin nya barnavårdscentral. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08767** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Remitterades till nedlagd mottagning och nekades sjukskrivning i väntan på operation En kvinna med smärtproblematik i ett knä remitterades av sin husläkare till en specialistmottagning för operation. Mottagningen hade dock gått i konkurs, vilket fördröjde processen och ledde till att operationen fick ombokas till en annan vårdgivare. Under väntetiden försämrades kvinnans hälsotillstånd, och hon utvecklade artros även i det andra knäet, vilket innebar behov av kirurgi i båda knäna. Samma husläkare skickade då remiss till ytterligare en ortopedklinik. Kvinnan, som använder rollator och får fysioterapi i hemmet, efterfrågade sjukskrivning men nekades detta och tvingades i stället ta ut semester. När detta inte längre var hållbart bytte hon vårdcentral och den nya läkaren gjorde en annan bedömning och sjukskrev henne i väntan på operation. Kvinnan ifrågasätter varför den första husläkaren remitterade till en mottagning som upphört med sin verksamhet och varför två olika mottagningar kontaktades för respektive knä. Hon har även begränsad förståelse för att hon nekades sjukskrivning trots smärta, gångsvårigheter och planerad operation. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att patienten själv önskat remiss till en specifik läkare vid den aktuella mottagningen. Vid tidpunkten för remissen var mottagningen verksam. Konkursen inträffade senare, efter att patienten fått en bedömning inför en eventuell operation. Vårdgivaren uppger vidare att läkaren gjorde bedömningen att sjukskrivning inte var medicinskt motiverad, eftersom en eventuell operation låg flera månader fram i tiden och förutsatte ytterligare åtgärder innan dess, så som viktnedgång. En längre sjukskrivning i detta skede bedömdes inte vara till nytta för patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08820** Resultat Resultat	Rehabilitering hjälpte inte för besvär med en axel, operation krävdes En kvinna var missnöjd med den rehabilitering hon erbjöds och genomförde utifrån sitt besvär med en axel. Rehabilitering pågick under lång tid med hälsningen att det skulle göra axeln bra, medan det senare visade sig behövas en operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De skrev att klagomålet handlade om att en fysioterapeut sagt att rehab räcker och kommer göra allt bra. Vårdgivaren uppgav att det saknades stöd för patientens uppgift om vad fysioterapeuten skulle ha sagt och beklagade om detta uppfattats så. De redogjorde för patientens närvaro och följsamhet till rehabiliteringen och bedömde att fysioterapeuten inte kunde lastas för utebliven återhämtning. Fysioterapeutens kompetens innefattar inte att tolka röntgenbilder. Vårdgivaren beskrev de nationella riktlinjerna för skada vid nyckelben, vilket i första hand ska vara funktionsåterställande träning. Det framhölls att behandlingen följde nationella riktlinjer med fokus på rehabilitering, där de flesta patienter förbättras, men att vissa kan kvarstå med besvär. De konstaterade att parterna hade olika upplevelser av händelseförloppet och beklagade att patienten inte upplevt sig få önskad behandling. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-08878** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning av vårdcentral En kvinna har de senaste åren fått behandling för järnbrist via sin vårdcentral. Hon upplever att uppföljningen och utredningen är bristfällig och hon menar att hon själv behöver säga till om när prover ska tas och att remisser behöver skickas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse och redogjorde för det hela. De menade att verksamheten har rutiner för när och hur ofta en patient ska följas upp med blodprover, beroende på medicinskt tillstånd så görs en individuell bedömning. Vidare framförde de att patientens läkare kommer att följa hennes blodprover med lämpliga intervall. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-08902** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Äldre man har fått demensdiagnos utan minnesutredning En läkare på vårdcentralen har skrivit i journalen att ombudets far har demens. Dottern ifrågasätter diagnosen då ingen minnesutredning har gjorts. Läkaren har bara träffat mannen vid enstaka tillfällen. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen framkom att dottern hade framfört missnöje med tidigare insatt läkemedel som patienten fått efter kontakt med minnesmottagning. Fadern hade utretts och fått diagnosen subjektiv kognitiv svikt, det vill säga att patienten självupplevde försämrat minne och kognitiva förmågor men minnestesterna uteslöt demens. En annan dotter hade begärt att fadern skulle sättas in på demensläkemedel eftersom en tidig demenssjukdom inte kunde uteslutas. Vid ändringar i vården kontaktas inte alltid alla närstående. Verksamhetschefen förstod att dottern ifrågasatte grunderna till demensdiagnosen. Det är en komplex bedömning baserat på flera faktorer. Verksamhetschefen skulle nu ompröva diagnosen för att se så den var helt korrekt ställd. Hon hade beställt eftergranskning av skiktröntgenundersökningen och skickat remiss till en arbetsterapeut för bedömning av funktionsnivån. Nya blodprover skulle tas för att utesluta andra orsaker till försämringen. När samtliga undersökningar hade gjorts skulle en ny remiss skickas till minnesmottagningens specialistbedömning. Dottern tog del av svaret och meddelade att den nya minnesutredningen hade påbörjats och att hon nu var delaktig i den. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-08930** Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss skrevs till icke verksam läkare En kvinna utlovades en remiss till specialist av sin husläkare. Tiden gick men hon blev inte kallad, trots att ett halvår gått. Hon tog då ny kontakt med vårdcentralen och en ny remiss skrevs till annan klinik. Då läkarens remiss initialt gick till en vårdgivare inte längre verksam, fanns ingen mottagare av remissen. Detta borde vårdcentralen varit vaksam på. Efter att hon fått en ny remiss kallades hon inom en vecka. Den felhanterade remitteringen har orsakat kvinnan onödigt långt lidande och väntetid för vård. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkom att en remiss skickades till en kirurgmottagning i samband med patientens besök. Vårdgivaren uppger att remissen skickades via regionens centrala remissregister, där endast av regionen godkända mottagningar finns valbara. Enligt vårdgivaren har ingen adress lagts in manuellt och om uppgifterna i registret varit korrekta skulle remissen inte ha kunnat skickas fel. Vårdgivaren uppger vidare att genomgång av icke-akuta remisser sker halvårsvis och att brister i remissflödet ofta uppmärksammas först då. Vårdgivaren beklagar det inträffade och den påverkan det fått för patienten, men bedömer att gällande rutiner har följts. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-08975** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Negativ upplevelse av vården vid psykisk ohälsa hos ung vuxen En ung vuxen kvinna med psykisk ohälsa som ångest, självhat och depression hade under en längre tid varit sängliggande. Hon hade själv sökt vård men upplevde att bemötandet snarare har förvärrat hennes mående. Vården har enligt anmälaren varit nedlåtande, dömande och kränkande, vilket lett till att hon känt sig förminskad och omyndigförklarad. Personalen lyssnade inte på hennes individuella behov, anpassades inte efter hennes situation och erbjöds inte någon planerad utredning eller vårdplan. Anhörig ifrågasätter hur vården kan ansvara för rätt insatser när vare sig neurologisk eller psykiatrisk utredning genomförts. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivarens behandlingsalternativ har prövats och att en remiss skickats till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för vidare bedömning. Psykiatrin har begärt kompletterande uppgifter i form av skattningsskalor och blodprover innan remissen kan tas upp på nytt. Vårdgivaren har därefter vid flera tillfällen försökt nå patienten via telefon, brev och digitala meddelanden för att informera om behovet av kompletteringar, men utan att få svar. Vårdgivaren instämmer i att patienten är i behov av fortsatt utredning och avser att skicka en ny remiss så snart efterfrågade uppgifter inkommit. Patienten har även möjlighet att själv kontakta valfri psykiatrisk mottagning genom egen vårdbegäran. Ombudet har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-08990** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Omvårdnad	Leverans av hjälpmedel utan samtycke En man med diabetes fick en låda sprutor levererade hem till sig utan hans samtycke. Det var dietisten på vårdcentralen som ombesörjde detta. Lådan står i trapphuset utanför hans lägenhetsdörr. Han kan inte få hjälp med retur och förutsätts ta hand om lådan själv vilket han inte kan av medicinska skäl. Mannen anser att dietistens agerande är att betrakta som ett tjänstefel och upplevs som kränkande. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att patienten var i behov av sondnäring och matningssprutor. Han fick detta förskrivet och levererat till sin bostad. Leveransen skedde utanför dörren. Patienten har en ledsjukdom som medför smärta och nedsatt rörlighet, vilket kan göra det besvärligt att hantera leveransen. Vårdgivaren bedömer dock att det varit möjligt för patienten att ta in innehållet, exempelvis genom att dela upp det i mindre delar. Det framgår att vårdcentralen inte kan erbjuda hjälp med inbärning eller retur av material. Vårdgivaren bedömer att ingen medicinsk skada har uppstått. Samtidigt framkommer att det kan ha uppstått ett missförstånd i kommunikationen mellan patienten och dietisten, vilket beklagas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-08999** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Finns inga tider vid vårdcentralen, barn tvingas söka akut Ett barn hade haft feber i en vecka och vårdcentralen kontaktades. Förälder upplevde att det som vanligt inte fanns någon tid att boka för barnet. Vårdcentralen hänvisade vanligtvis till en närakut. Barn och förälder fick en bedömning av barnet vid en barnakutmottagning som menade att med de besvär som barnet hade skulle vårdcentralen kontaktas för läkartid. Föräldern anser att vårdcentralen borde ta emot patienterna. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som ser att de inte fullt ut lyckats leva upp till sina egna krav på noggrannhet i bedömningen och tydlighet i kommunikationen. Feedback från föräldern har hjälpt dem att identifiera att de i detta fall både behövt ställa fler uppföljande frågor om barnets tillstånd och tydligare motivera både rekommendationer och beslut. Enligt vårdgivaren ser de över sina rutiner för bemötande och bedömning av barn med hög feber genom att säkerställa att de alltid ställer relevanta följdfrågor för att få en bättre helhetsbild av barnets hälsa. De ska även vara tydligare med varför vissa åtgärder rekommenderas. Vid osäkerhet ska bedömning av läkare prioriteras. Vårdgivaren beklagar att familjen inte fått den hjälp de önskade. De tar med sig detta i sitt fortsatta arbete med att stärka kvaliteten och tillgängligheten i sin verksamhet. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09031** Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Cancerdiagnos försenades En äldre kvinna sökte vård för knölar i ansiktet. Hon fick ingen akuttid utan fick vänta mer än fyra veckor. Sedan följde en lång utredning och svar som dröjde. Kvinnan hade cancer som hon menar att hon hade kunnat få behandlad i ett tidigare skede om vårdcentralen tagit hennes besvär på allvar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att väntetiden blev lång. Enligt dem ville patienten komma till sin husläkare och accepterade inte någon annan läkare vilket påverkade väntetiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09033** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Upplevde sig felbehandlad och inte lyssnad till på vårdcentral En kvinna uppgav att hon blev felbehandlad av en vårdcentral gällande urinvägsbesvär. Hon upplevde även att hon inte kände sig lyssnad till av läkaren som hon träffade. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse. De framförde att de kan se i hennes journal att vederbörande läkare har följt de rekommendationer som finns gällande de urinvägsbesvär som patienten hade. Patienten har tagit del av svaret som hon inte var nöjd med, men har inte återkopplat ytterligare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09084** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Fick inte tid hos vårdcentralen utan uppmanades av personalen att byta vårdcentral En man fick inga tider inom primärvården för att diskutera sin planerade vård och behandling. Mannen hade en pågående vård vid en specialistklinik på ett akutsjukhus, men behövde en planering via sin vårdcentral. Trots upprepade försök till kontakt för tidsbokning fick han ingen tid. Han upplevde även dåligt bemötande hos personalen som istället för att ge honom råd och stöd hälsade att han kunde byta vårdcentral. Mannen ansåg det vara oprofessionellt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för patientens synpunkter. Om det var så att han bemötts otrevligt i telefon skulle de prata med sjuksköterskorna och se till att de inte händer igen. De kunde se att han fått en telefontid med läkaren ett visst datum, men tidigarelade den och bokade om detta till ett fysisk möte. De beklagade den långa väntetiden men hälsade att prioriteringarna görs efter medicinska bedömningar och med patienters säkerhet i fokus. Vårdgivaren beskrev att de tyvärr en period haft visst frånvaro från ett par läkare, vilket påverkat väntetiden. Patienten uppmuntrades ta ny kontakt med verksamhetschefen om han så önskade. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09096** Vård och behandling Läkemedel	Brister i hantering av receptförnyelse Närstående har synpunkter på brister i hantering av receptförnyelse. Närstående har ringt för att förnya två recept åt patienten som efter fem dagar gick till apoteket men det fanns inga mediciner. Närstående ringde igen och fick sms med besked om att det var förnyat. Patienten gick igen till apoteket som sade att det inte fanns något recept och att han måste be om förnyelse. Närstående gick då till vårdcentralen och att hon fick veta att smset var skickat av sjuksköterskor som informerat läkaren. Närstående tycker att sms borde skickas först efter att läkare har förnyat recept inte innan. Samma sak hände ett år tidigare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som ber om ursäkt för det som skett men samtidigt funderar över det eftersom patienten har läkemedel i färdigförpackade påsar på rulle (Apo-dos) och då ska man som regel inte kunna hämta ut enstaka recept utan de ska komma med i nästa dosleverans som kommer var 14e dag. Två läkare tycks ha varit inblandade i att förnya recept till Apo-dos. Gällande smset går det inte att kontrollera bakåt och man har inte en sådan rutin att skicka sms heller om det inte specifikt överenskommits. Apoteket skickar däremot meddelanden. Närstående erbjuds kontakta ansvarig för att fortsatt reda ut i ärendet. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09134** Administrativ hantering Brister i hantering	Oklarhet om vem som ansvarar för remiss till medicinsk fotvård En kvinna har sedan en tid gått på en hudmottagning på ett sjukhus på grund av en diagnos som innebär att hon är i behov av medicinsk fotvård. Tidigare kunde hudmottagningen skriva remiss för detta, men numera uppger de att det är patientens vårdcentral som ska utfärda remissen. Kvinnan har därför kontaktat sin vårdcentral, men har ännu inte fått någon återkoppling. Hon undrar nu vilken vårdgivare som faktiskt ansvarar för att hjälpa henne med en remiss till medicinsk fotvård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten nu har fått hjälp med remissen. Vårdgivaren kan inte se varför remissen inte utfärdades tidigare eller varför sjukhuset inte skickade den. Yttrandet har översänts till patienten. Då patienten inte har återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09181** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Kvinna fick ingen hjälp med besvärsgivande överskottshud i ansiktet efter stor viktminskning En kvinna drabbades av problem med överskottshud efter stor viktnedgång. Lös hud i ansiktet gjorde att patienten bet sig i kinderna vilket gav sår och psykiskt lidande. Patienten ville ha regionfinansierad hjälp men hade nekats detta av de vårdgivare hon hade kontaktat. Åtgärd: Patienten ville ha remiss till regionfinansierad operation. Hon skulle själv söka vårdgivare som kunde skriva remissen och det finns ingenting som Patientnämnden kan göra i ärendet. Patienten återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09184** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekad läkemedelsbehandling vid samsjuklighet och övervikt En kvinna med diabetes, astma, högt blodtryck, artros i båda knäna samt tidigare depression och övervikt uppgav att hon under ett besök hos en diabetessjuksköterska på en vårdcentral blev rekommenderad att få läkemedlet Ozempic. Sjuksköterskan bedömde att läkemedlet kunde ha positiv effekt på både blodsockernivåer och allmänt hälsotillstånd, inklusive viktminskning. Hon uppgav att hon skulle kontakta läkare för att ordna recept. Kvinnan informerades senare om att läkaren, som hon inte träffat tidigare, beslutat att inte skriva ut läkemedlet, bland annat på grund av kostnaden. Kvinnan uttrycker att läkemedlet skulle kunna ha stor betydelse för både fysisk och psykisk hälsa samt förbättra livskvaliteten genom viktnedgång. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren framgår att läkemedlet metformin i kombination med hälsosamma levnadsvanor utgör basbehandling vid diabetes enligt regionens rekommendationer. Individualiserad tilläggsbehandling kan bli aktuell om basbehandling i rekommenderad dos inte ger tillräcklig effekt eller inte bedöms medicinskt lämplig. Av den anledningen behöver behandling med metformin, när det är medicinskt möjligt, först prövas. Vårdgivaren uppger också att uppföljning av behandlingen inte alltid kräver ett fysiskt besök utan kan hanteras via distanskontakt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09199** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för uteblivet besök trots missuppfattning av tidsbokning En förälder ringde till vårdcentralen och bokade en besökstid för sitt barn. Barnet grät vid samtalet och det var därför svårt att uppfatta datum och klockslag för tiden. Föräldern bad att sjuksköterskan skulle lägga in tiden synlig på appen Alltid öppet vilket sjuksköterskan bekräftade. Ingen tid fanns att se i Alltid öppet. En räkning kom med posten för uteblivit besök vilket föräldern anser är fel. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har gått igenom ärendet och kan bekräfta att barnet fick en tid till vårdcentralen och att en SMS påminnelse skickades ut två dagar före det inbokade besöket. En SMS påminnelse är en påminnelse om en redan bekräftad tid, inte en kallelse. Även om ett SMS inte skulle ha skickats eller mottagits är det den tid som bokades och bekräftades per telefon som gäller. Det är patientens ansvar att själv kontrollera och bekräfta att tiden är korrekt vid bokningen samt att komma till den avtalade tiden. Vårdgivaren har inte rutin att skicka e-kallelser via Alltid Öppet appen då en tid har bekräftats muntligt och därför var tiden inte registrerad där. Vårdgivaren beklagar om det uppstod ett missförstånd men mot bakgrund av deras rutiner och den information som gavs vid bokningen kvarstår avgiften för uteblivet besök. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09209** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patient beskrev att vårdgivaren gått in i hennes journal utan samtycke En kvinna hade synpunkt på att en vårdgivare gått in i hennes journal utan samtycke. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten gällande förtydligande av frågeställningar avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09220** Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdcentralen ger inte besked till röntgenklinik En man med hosta och viktnedgång remitterades för röntgenundersökningar. I remissen från vårdcentralen önskades ultraljud av buken samt lungröntgen. Radiologen föreslog istället undersökningar med datortomografi. Husläkaren har dock inte gett svar och mannen har väntat i tre veckor på besked. Syftet är att undersöka om en eventuell bakomliggande lungcancer eller annan lungsjukdom kan förklara symtomen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att patienten undersöktes av läkare och att datortomografi av lungorna samt ultraljud av buken beställdes samma dag. Radiolog bedömde därefter att datortomografi av buken var en mer lämplig undersökning. Patienten önskade dock genomföra ultraljud, vilket utfördes. I samband med förslaget om ändrad undersökningsmetod makulerades den ursprungliga remissen av misstag. Detta uppmärksammades och en ny remiss utfärdades. Även denna undersökning har genomförts. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09238** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patient upplever bristande tillgänglighet och uppföljning vid hudbesvär En patient sökte vård på en vårdcentral för eksem men erbjöds inledningsvis ingen mottagningstid utan hänvisades till allergimedicin. Trots att besvären kvarstod och patienten hade behövt söka akut för en anafylaktisk chock, erbjöds ingen tid för utredning. Först efter remiss från en annan vårdgivare fick patienten träffa läkare på vårdcentralen. Behandlingen som ordinerades gav kraftig hudirritation och när patienten tog kontakt dröjde återkopplingen. Patienten informerades då via digital kontakt om att söka en hudmottagning. I väntan på fortsatt vård fick patienten ingen ny behandling. Prover togs senare, men patienten upplevde att tydliga behandlingsråd utifrån provsvaren saknades. Patienten upptäckte även en journalanteckning om besvär som hen inte sökt för och har utan framgång försökt få klarhet från vårdgivaren i detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs händelseförloppet och vårdgivaren uttryckte att det är tydligt att de borde erbjudit patienten ett snabbare fysiskt besök vid den första kontakten, särskilt då patienten redan varit på en akutmottagning. Vidare framkom att de senare skrivit en remiss för vidare utredning och att patientens tidigare diagnos av misstag då följde med. Vårdgivaren beklagade att patienten inte känt sig väl bemött och att deras hantering inte motsvarat patientens förväntningar. Händelsen kommer att tas upp på läkarmöte, sjuksköterskemöte och arbetsplatsträff för att de ska kunna förbättra rutiner vid liknande ärenden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09265** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfällig bedömning av gravid patient, förlorade barnet En gravid kvinna uppgav att bedömningen av hennes besvär på en vårdcentral var bristfällig efter att hon drabbats av en troligtvis allvarlig matförgiftning. Kvinnan anser att det är viktigt att man som patient får ta flera prover för att kunna bekräfta orsaken, speciellt vid pågående graviditet, vilket inte gjordes enligt kvinnan. Hon har en tid senare framfört att hon har förlorat sitt barn i magen, vilket hon har fått reda på av en gynekolog kan ha berott på det hon drabbades av och att hon inte fick behandling. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som djupt beklagade det inträffade och redogjorde för det hela. De uppgav att enligt de uppgifter som framkommer i patientens journal så kan de inte se att några medicinska fel har gjorts. De menar vidare att varken de eller patienten inte har haft någon möjlighet att påverka graviditetens utgång. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09302** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Brister vid uppföljning av sjukdom och remisser skickades ej En man uppger att en vårdcentral brustit i uppföljning av hans kroniska sjukdomar och inte skickat medicinskt nödvändiga remisser. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det som patient inte går att ställa krav på att vissa utredningar ska genomföras, utan varje utredning föregås av en medicinsk bedömning där en läkare därefter beslutar om utredning är befogad eller ej. Medicinskt ledningsansvarig läkare på vårdcentralen besvarade de önskemål om utredningar och remisser som patienten framfört. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09314** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande uppföljning av blodtrycksbehandling i primärvården En man fick vid en mottagning i primärvården diagnosen förhöjt blodtryck och ordinerades blodtryckssänkande läkemedel. Under en period om fem år gjordes ingen uppföljning av behandlingen, trots att mannen vid flera tillfällen efterfrågade uppföljning och behov av dosjustering. Under tiden upplevde mannen besvär såsom blodtrycksfall och extrem trötthet. Först i ett senare skede konstaterades att dosen av läkemedlet hade varit för hög. Den för höga doseringen innebar konkreta risker för patienten och mannen ansåg att mottagningen brustit i sin uppföljning av den ordinerade behandlingen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten även skickat sitt klagomål direkt till verksamheten. Vårdgivaren uppger att en händelseanalys genomförts genom journalgranskning och samtal med berörd personal. Patienten har därefter fått ett svar från vårdgivaren, vilket de hänvisade till då inga nya omständigheter framkommit i ärendet. Patienten har tagit del av yttrandet men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09319** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Problem kring att få hjälpmedel, ifrågasätter information En kvinna ska genomgå en ortopedisk operation vid ett akutsjukhus och behöver därför hjälpmedel i hemmet, bland annat förhöjning av toalettstolen. Hon remitterades från vårdcentralen till rehabiliteringsinrättning för detta, men remissen avslogs och patienten hänvisades till akutsjukhuset vilket hon ifrågasätter. Hon menar att hon själv inte har möjlighet att frakta hem och montera hjälpmedlen. Kvinnan har ortopediska problem och menar att det är fysiskt omöjligt och hon tror heller inte att det kommer att gå att göra direkt efter operationen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att kliniker som har uppdrag att utföra knä- och höftledsoperationer ansvarar för att bedöma om patienten har behov av hjälpmedel efter operationen och tillhandahålla bashjälpmedel såsom exempelvis kryckkäppar/gåstöd, duschpall, toaförhöjning, griptång och strumppådragare. Bedöms patienten ha ett behov utöver detta ansvarar den opererande kliniken för att skicka remiss till primärvårdsrehabilitering så att insatser kan planeras inför hemkomsten. Vårdgivaren informerade vidare om att den vid behov gör uppföljande hembesök i direkt anslutning till att patienten skrivs ut från slutenvården. Vid detta tillfälle följer den upp att de hjälpmedel patienten fått med sig från sjukhuset fungerar. Vårdgivaren beklagade att patienten inte fick rätt information från början och hade därför skickat en avvikelserapport till akutsjukhuset så att inte fler patienter ska drabbas framöver. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09323** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Upplevelse av bristfällig undersökning och språkförbistring vid läkarbesök En kvinna hade ett bokat läkarbesök för hudbesvär. Hon upplevde att undersökningen var ytlig och att bedömningen baserades på bilder från internet. Kommunikationen försvårades av bristande språkkunskaper hos läkaren. När kvinnan tog upp andra besvär, bland annat bröstsmärta, uppgav läkaren att en ny tid behövde bokas trots att besökstiden inte var slut. Efter besöket mådde kvinnan dåligt och upplevde bristande empati och ointresse från personalen när hon berättade om händelsen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att de ser allvarligt på patientens upplevelse av brister i bemötande, kommunikation och språklig tydlighet. Händelsen har diskuterats med berörd läkare och verksamheten har påmint medarbetarna om vikten av ett respektfullt bemötande samt att information ska ges på ett sätt som är begripligt för patienten. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09367** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande undersökning och dåligt bemötande En patient upplever att en läkare på vårdcentralen inte har lyssnat eller undersökt honom ordentligt vid besök för hudbesvär. Läkaren ska enligt patienten ha avfärdat problemen, upprepat råd som redan testats och gett motsägelsefulla instruktioner om medicin. Efter diskussion fick patienten till slut en remiss till hudläkare. Patienten kände sig inte heller bemött eller tagen på allvar av receptionen när han försökte ta upp vad som hänt. Senare kontaktade patienten vårdcentralen för hjärtrelaterade symtom och fick då veta att han hade en tid vid ett annat tillfälle. Patienten menade att det var för någonting annat och ville få en tidigare tid och dessutom träffa en annan läkare än den tidigare. Han upplevde att symtomen avfärdades och inte togs på allvar. Den han talade med diskuterade med den läkare patienten inte ville ha kontakt med och då gav patienten upp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av dåligt bemötande. Ansvarig har pratat med berörd läkare som beklagar det som skett. I samråd med sjuksköterska ombokades patientens sista besök till annan läkare och i framtiden är det patienten som önskar vilken läkare han vill träffa. I akuta sammanhang kan det inte alltid erbjudas men vid planerade besök har han rätt att välja. Man hoppas att kontakterna med vårdcentralen i framtiden upplevs bättre. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09393** Vård och behandling Diagnos	En kvinna med plötslig hörselnedsättning ansåg att hon fick fel diagnos via vårdcentralen En kvinna drabbades av plötslig hörselnedsättning, men upplevde inte gehör från vårdcentralen. De behandlade henne för öronvax. Hon gick till en hörselklinik som gjorde hörseltest som visade stor hörselnedsättning. Diagrammet fick hon med sig att visa för behandlare på vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren redogjorde för genomförda kontakter och undersökningar. Patienten fick tid samma dag som hon kontaktade vårdcentralen. En vaxpropp konstaterades och avlägsnades genom öronspolning av sjuksköterska, varefter läkare undersökte örat och skickade remiss till Öron-näsa-hals-specialist. Efter besök på närakut följdes patienten upp några dagar senare och en akutremiss skickades åter till specialist. Vårdgivaren bedömde att handläggningen varit medicinskt korrekt och patientsäker och delade inte uppfattningen att patienten saknat nödvändiga undersökningar eller blivit diskriminerad. Den hörselnedsättning som senare konstaterades bedömdes med hög sannolikhet vara orsakad av buller. Vårdgivaren uttryckte en förhoppning om återhämtning och rekommenderade att patienten undviker höga ljud. De beklagade om patienten upplevt bristande förtroende och informerade om möjligheten att lista om sig, men att hon också var välkommen tillbaka. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09423** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Brister i behandling av äldre patient på boende Närstående har synpunkter på brister i hanteringen av läkemedel och omvårdnad på ett äldreboende. Den äldre patienten har enligt närstående inte behandlats med insulin på cirka ett o ett halvt år. Detta har lett till njursvikt. Patienten har inte heller behandlats för sin KoL då läkaren förnekar att patienten har den diagnosen. Närstående får ofta påtala att medicinering av olika slag har behövts när de iakttagit försämrad hälsa hos patienten. Slutligen inkom patient till sjukhus kraftigt uttorkad. Närstående undrar om en Lex Maria anmälan är gjord till Inspektionen för vård -och omsorg (IVO). Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar hur närstående upplevt situationen. Man har inte skickat någon anmälan enligt Lex Maria till IVO utan bedömer att relevanta åtgärder vidtagits för behandling och ordination av läkemedel. Man har även konsulterat specialist vid behov. Närstående erbjuds möte med läkare tillsammans med legitimerad personal på boendet. Man konstaterar att kommunikation med närstående kan förbättras. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09446** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande, delaktighet och utebliven medicinsk bedömning vid vårdbesök En kvinna med långvariga besvär med yrsel och balanssvårigheter sökte vård vid en vårdcentral. Kvinnan och medföljande närstående upplevde att läkaren inte tog symptomen på allvar, bemötte dem på ett kränkande sätt och visade brist på empati och förståelse. Trots upprepade önskemål om att läkaren skulle jämföra tidigare och aktuell röntgenundersökning togs ingen sådan hänsyn, och ingen vidare utredning eller uppföljning planerades. Någon tydlig medicinsk bedömning gavs inte och läkaren ställde krav på att kvinnan skulle bevisa att ett fall hade skett. Läkaren ifrågasatte även utfärdad sjukskrivning, vilket upplevdes som hotfullt. Kvinnan valde att lämna mottagningen och upplevde sig stå utan hjälp. Hon anser att agerandet strider mot kraven på god vård och patientsäkerhet, och har begärt att IVO granskar ärendet. Kvinnan önskar inte ha fortsatt kontakt med aktuell läkare och vill få vård av annan läkare framöver. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar den upplevelse patienten beskriver. Det är ledsamt att patienten och din anhörige upplevde besöket som kränkande och att du lämnade mottagningen med känslor av oro, stress och besvikelse. För detta vill vi de be om ursäkt. Det är aldrig deras avsikt att ett vårdmöte ska upplevas på det sättet. Den behandlande läkaren har tagit del av synpunkterna men känner inte igen sig i den beskrivning som framförs. Läkaren beklagar att patienten upplevde situationen så som hen gjorde och att patienten inte kände sig trygg eller tillräckligt bemött i kontakten. Efter genomgång av journaluppgifter och ärendet i efterhand bedöms den medicinska handläggningen varit korrekt utifrån de uppgifter och det medicinska underlag som förelåg vid besöket. Några medicinska avvikelser har inte identifierats. De tar upplevelsen på största allvar. Deras strävan är alltid att varje patient ska mötas med respekt, lyhördhet och empati, och det är djupt beklagligt när ett möte upplevs på motsatt sätt. De noterar och respekterar önskemålet om att inte ha fortsatt kontakt med aktuell läkare och att framtida vård ska ske hos annan läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09450** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande efter svår livshändelse En kvinna sökte vård på en vårdcentral efter att hennes sambo tagit sitt liv. Hon mådde dåligt och upplevde ett stort behov av stöd. Hon uppfattade att läkaren hon träffade hade ett bristande bemötande då hen uttryckte sig oprofessionellt. Kvinnan reagerade särskilt på att läkaren inte ansåg att det fanns behov av sjukskrivning eftersom det gått två veckor sedan händelsen, vilket hon upplevde som nonchalant i förhållande till hennes psykiska mående. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse av besöket hos dem, och de beklagar även det som inträffat. Det verkar ha blivit ett missförstånd gällande vilken relation patienten haft till patientens närstående som gått bort. Läkaren har skrivit att det gäller patientens ex-sambo och kanske därför har han frågat patienten om det är nuvarande sambo som följer med till vårdcentralen. Läkaren är ledsen för missförståndet. Läkaren sjukskriver patienten i två veckor, då har hen varit hemma i två veckor för annan psykisk ohälsa. Läkaren skriver recept på läkemedel och baserat på patientens historia av flertalet trauman skickar hen även remiss till psykiatrin. Patienten erbjöds kontakt med en beroendemottagning samt neuropsykiatrisk mottagning men patienten avböjer. Patienten har även fått tid hos psykoterapeut men avbokat den tiden. Sjukskrivning ingår i vården som en del i behandling vid kris och kan in många fall om det inte sköts rätt leda till negativa följder för patienten. Läkaren upplevde i detta fallet att det inte skulle vara till gagn med vidare sjukskrivning. Det i sig betyder inte att läkaren ser patienten som fullt frisk. Utan ser att det skulle vara gynnsamt för patienten att komma tillbaka till arbetet och att få vara en del av ett sammanhang i vardagen trots det trauma patienten genomlidit. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09451** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation och felaktiga journaluppgifter i kontakt med vården En patient med psykisk ohälsa hade kontakt med läkare, psykolog och rehabkoordinator på en vårdcentral, men upplevde att det saknades samordning mellan dessa. Patienten sökte vård för att förlänga ett sjukintyg men läkaren hänvisade till att ohälsan var arbetsrelaterad, och ville inte förnya intyget. Samtalet avslutades i ett tillstånd av panikångest. Kort därefter fick patienten kännedom om att verksamhetschefen fått information från läkaren om att denne blivit hotad och förföljd, något patienten bestämt förnekar och uppfattar som en allvarlig och osann uppgift. Patienten anser att journalanteckningarna från både läkaren och verksamhetschefen är felaktiga och har därför begärt rättelse. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att agerandet vid patientens panikångest, har de full förståelse för rent medicinskt. Vårdgivaren ville i samtalet med patienten förtydliga att vissa beteenden ändå inte accepteras då de behöver säkerställa en god och säker arbetsmiljö för samtliga anställda. Patienten återkom och förklarade vid ett senare tillfälle sin reaktion, vilket de ser positivt på och även har framfört till de inblandade. Angående journalen som fördes vid tillfället så är den nu korrigerad i enlighet med patientens förslag och i samråd med vår deras medicinskt ansvarige läkare. Vidare framåt så ser inte de från deras perspektiv att det finns någon pågående konflikt, utan snarare att det som framgått har kunnat hanteras och lösas. De kommer fortsatt att arbeta med att förbättra hanteringen av liknande ärenden. De kommer lyfta förbättringsförslag under kommande arbetsplatsträff och därefter förankra dom i verksamheten. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten vill att hens version om vad som hände förs in i journalen som en rättelse. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09456** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fick inte träffa läkare trots utlovad kontakt En kvinna har haft besvär med återkommande nageltrång och kontaktade en vårdcentral. Trots flera besök och utlovad läkarkontakt fick hon inte träffa läkare. Kvinnan ifrågasätter detta och menar att vårdcentralen hellre kunde ha avbokat besöket om hon inte kunde få träffa läkaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det i aktuellt fall handlar om ett missförstånd. Distriktsköterskan bokade in ett återbesök till sig själv och uppmanade patienten att kontakta sjukvården och kontakta vård vid försämring. Enligt journalen bokades återbesökstid till distriktssköterska för bedömning om eventuell operation. Läkare inspekterade då nageltrånget och bedömde att operation kunde göras men att det fick ske hos annan vårdgivare på grund av att patienten skulle flytta. Den bristande kommunikationen beklagades. Synpunkterna har framförts till berörd personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09480** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig information i journalen En kvinna hade ett läkarbesök på en vårdcentral. Efter besöket så upptäckte kvinnan flera felaktigheter i hennes journal. Nu vill hon att journalen spärras. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de gått igenom ärendet internt och tagit till sig av patientens synpunkter. Vårdgivaren beklagar att en uppgift i journalen blivit felaktigt formulerad avseende planerad operation. Med anledning av detta har ärendet gåtts igenom och journalanteckningen har justerats i de delar där det bedömts möjligt och korrekt. Patienten upplever fortsatt att journalanteckningen är felaktig och missvisande. Vårdgivaren bedömer att det kvarstår en skillnad mellan patientens uppfattning av samtalets innehåll och den bedömning som dokumenterades vid vårdtillfället. Det är djupt olyckligt när en kontakt som varit avsedd att ge information och rådgivning i stället leder till oro och ilska. Även om de bedömer att deras hantering i sak har skett i enlighet med gällande regelverk. Efter den samlade genomgången bedömer de att det i detta ärende inte finns ytterligare åtgärder att vidta och har därför inget mer att tillägga. Vårdgivarens agerande har skett i enlighet med gällande lagstiftning och det ansvar som åvilar oss som vårdgivare, med patientsäkerheten som överordnad utgångspunkt. De beklagar återigen den upplevelse som uppstått och hoppas att denna redogörelse kan bidra till ökad klarhet kring hur ärendet hanterats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09486** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktigt provsvar orsakade stress och flera vårdbesök En kvinna gick till sin vårdcentral på grund av utebliven menstruation. Läkaren tog en graviditetstest som visade på graviditet. Kvinnan hade själv kontrollerat detta med tester som inte visade på graviditet. Hon hänvisades till en barnmorskemottagning där en ny test gjordes som visade att ingen graviditet förelåg. En extra kontroll gjordes med ultraljud hos en specialistläkare där det konstaterades att hon inte var gravid. Enligt kvinnan har händelsen orsakat stress och många besök i vården. Hon har heller inte fått utrett vad som orsakat hennes uteblivna menstruation. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar den oro, psykiska stress och det lidande som den uppkomna situationen har orsakat. Det är mycket beklagligt att de initiala provsvaren hos vårdgivaren indikerat ett resultat som senare visade sig vara missvisande. Deras laboratorium är kvalitetssäkrat. De ser allvarligt på denna diskrepans som uppstått och har därför inlett en avvikelseutredning tillsammans med laboratoriet för att ta reda på vad som hänt i syfte att säkerställa att ingen annan patient behöver drabbas. Att få motstridiga besked i en så känslig fråga är djupt påfrestande. Gällande den uteblivna menstruationen kräver detta en fördjupad utredning där gynekologisk specialistvård är rätt instans, vilket patienten nu har kontakt med. Vårdgivaren tar till sig händelsen och ser över sina interna kommunikationsvägar och rutiner för att garantera en tryggare handläggning i framtiden. Deras mål är alltid att patienten ska känna sig trygg och korrekt omhändertagen i varje steg av sin vård. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-09494** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig diagnos, fick genomgå akut operation En man sökte vård på en vårdcentral på grund av ögonbesvär men fick fel diagnos. Mannen fick akut operera båda ögonen och har fått bestående skador. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att synpunkterna tagits på stort allvar och att vårdgivaren kommer utföra en fördjupad analys av det inträffade. Patienten kommer kontaktas när analysen är klar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09538** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patient upplevde bristande tillgänglighet och bemötande på vårdcentral En man hade synpunkter på en vårdcentral. Han menade att de inte går att nå dem varken via telefon eller digitala kontaktsätt. Han upplever att vårdcentralen inte bryr sig om sina patienter och menar att det har skett allvarliga och systematiska brister gällande tillgänglighet, bemötande, dokumentation och medicinsk handläggning. Patienten menar att han bemötts med mer diskriminering än respekt, att han diskrimineras för att han är HBTQ. Han anser att vårdgivaren bör skapa en app som faktiskt fungerar och leva upp till sin marknadsföring. Patienten menar bland annat att det krävts en handfull nya ärenden och dagligt chattande för att få kontakt med vårdgivaren och att svaren i chatten varit standardiserade och utan koppling till hans ärende, att videobesök bokats in utan samråd och att vårdgivaren inte har en hälsosam arbetsmiljö utan att personalen uppmanas att göra så lite som möjligt för patienterna. Patienten menar att hans vårdbehov är fortsatt stort och brådskande och att mottagningen orsakat en försämring av hans hälsa. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten tagit sig tid att utförligt beskriva hur han upplever situationen. Vårdgivaren var ledsen över att patienten känner att han inte har fått det bemötande, den tillgänglighet och den kontinuitet som han haft behov av. Att han dessutom upplever att detta har påverkat hans hälsa negativt var något den tar på stort allvar. Synpunkterna skulle gås igenom internt enligt vårdgivarens rutiner för kvalitet och patientsäkerhet. För den är det viktigt att alla patienter bemöts med respekt, professionalism och jämlikhet. Vårdgivaren redogjorde vidare för vad som fanns dokumenterat i patientens ärende rörande hembesök och återkoppling. Husläkaren hade vid flera tillfällen försökt nå patienten via appen, och när kontakt inte kunnat etableras där hade en annan funktion kontaktat patienten per telefon för att meddela provsvar. Vårdgivaren hade även varit i dialog med support kring de tekniska problem som patienten beskrivit och vidarebefordrat deras rekommendationer. Vårdgivaren ville vara tydlig med att den inte accepterar diskriminering eller bristande bemötande. För att säkerställa fortsatt medicinsk uppföljning hade sjuksköterska ombetts att kontakta patienten för att boka uppföljning enligt patientens önskemål. Vårdgivaren var i mån om att hitta en fungerande väg framåt. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med genmäle vilket delges vårdgivaren för kännedom. Patienten menar bland annat att uppgifter i yttrandet inte stämmer, att han inte blivit kontaktad och att appen fortfarande är obrukbar. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09542** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Brister i bedömning av riskgraviditet En gravid kvinna som vid tidigare graviditet hade en viss behandling hade vid denna graviditet haft svängande provsvar efter blodprovstagning. Trots detta har graviditeten inte bedömts som en riskgraviditet och ingen remiss har skrivits till specialistmödravården. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför att detta tillstånd inte motiverar kontakt med specialistmödravård eller annan specialistläkare. Det finns tydliga riktlinjer för hur detta tillstånd ska handläggas vid barnmorskemottagning under graviditet. Handläggningen har skett i enlighet med dessa riktlinjer baserat på patientens provsvar. Patientens läkemedelsdoser justerades efter de gjorda provtagningarna. Patienten har träffat några olika läkare under graviditeten, samtliga med god kompetens och erfarenhet av detta tillstånd. Enligt vårdgivaren har det i detta fall, inte funnits någon indikation för remiss till annan specialist. Om remiss hade skickats är det sannolikt att behandlingen hade sett likadan ut som den patienten fått. Det finns därför ingen anledning att ändra vårdgivarens nuvarande rutiner. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09560** Vård och behandling Behandling	Primärvårdsenhet kunde inte erbjuda medicinsk fotvård efter behov En kvinna som blivit rekommenderad medicinsk fotvård var sjätte vecka, fick vänta 12 veckor på en tid. När fotterapeuten blev sjuk fick hon en ny tid tre månader senare. Kvinnan fick efter protest en tid en månad senare istället, men fick under tiden gå till en privat klinik för att få hjälp med fötterna. Vårdcentralens medarbetare hälsade att hon skulle byta vårdcentral för att kunna få hjälp i tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade den olägenhet som situationen orsakat patienten. De beskrev orsaken till kontakt, att bedömning var att boka patienten inom 8 -10 veckor, att fotvårdaren blivit sjuk och att det var en omständighet de inte kunnat råda över. Patienten fick då en tid tre månader senare. Efter kontakt med patienten erbjöds en tidigare tid, som patienten tackade nej till. Vårdgivaren skrev att de har att ta hänsyn till medicinsk prioritet kopplat till verksamhetens resurser och att de inte har möjlighet teckna tillfälliga avtal med privata fotterapeuter. De beskrevs beklagligt om patienten upplevt oförskämt beteende från deras medarbetare, och det skulle följas upp internt. Sammanfattningsvis beklagade de det inträffade och den olägenhet som uppstått till följd av sjukdom hos personal under en infektionsperiod. De skrev att deras ambition alltid är att ge god och säker vård och att hjälpa patienterna efter bästa förmåga utifrån de resurser och förutsättningar som finns. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09596** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Negativt bemötande och nekad hjälp vid en vårdcentral En kvinna med symtom på posttraumatiskt stressyndrom och utmattning vände sig till en vårdcentral för att få utredning och hjälp. Vid besöket upplevde hon att läkaren hade ett aggressivt, nedsättande och diskriminerande bemötande, och att hon inte blev lyssnad på. Läkaren ifrågasatte på ett hotfullt sätt vad kvinnan själv tänkte göra åt sin situation och föreslog kontakt med kommunen. När kvinnan påtalade bemötandet uppgav läkaren att hen inte kunde hjälpa och bad henne att vända sig till en annan läkare. Kvinnan lämnade mottagningen och bad i receptionen om att få byta läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar och ber om ursäkt för patientens upplevelse i samband med besöket. Den berörda läkaren är en uppskattad och noggrann medarbetare, men de är medvetna om att personkemi inte alltid fungerar mellan alla individer. Verksamheten arbetar kontinuerligt med att utveckla bemötande, kommunikation och dokumentation för att säkerställa en trygg och respektfull vård för alla patienter. De synpunkter som framförts kommer att beaktas i detta förbättringsarbete. Vårdgivaren tackar för att patienten delat med sig av sina erfarenheter, då detta ger dem möjlighet till reflektion och fortsatt utveckling av verksamheten. De hoppas att patienten i framtiden får en bättre upplevelse hos dem. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09611** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bestrider faktura En kvinna sökte sin vårdcentral för utredning av migrän. Vid ett bokat besök fick hon ett migränanfall och kunde därav inte avboka besöket inom 24 timmar. Enligt regelverket ska inte uteblivandeavgift om 400 kronor tas ut om avbokningen har stark koppling till patientens sjukdomsbild. Kvinnan fick en faktura med hänvisning till att de anser att kvinnan hade kunnat delta i mötet, trots migränanfall. Kvinnan har bestridit fakturan men vårdgivaren svarar inte. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren beklagas att patienten inte varit nöjd med kontakten med vårdcentralen. Vårdgivaren uppger att fakturan för det sent avbokade besöket har avskrivits. Informationen till patienten fördröjdes på grund av jul- och nyårshelgerna. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09634** Kommunikation Delaktig Kommunikation Samtycke	Orosanmälan efter samtal i ADHD-utredning upplevs som felaktig och integritetskränkande En man påbörjade en ADHD-utredning på en vårdcentral och delade privata erfarenheter med psykolog. Vid nästa möte fick han veta att en orosanmälan skickats till socialtjänsten. Enligt mannen stämmer uppgifterna i anmälan inte med vad som sagts och gäller inte barnets situation, utan den egna bakgrunden. Anmälan lästes sedan upp inför barnets andra vårdnadshavare, vilket upplevdes som kränkande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de inte hade för avsikt att kränka patienten eller göra patienten ledsen eller upprörd. De skrev en orosanmälan med barnets välmående i åtanke, vilket också är deras skyldighet som vårdpersonal. Som vårdpersonal har de en väldigt låg tröskel för att skriva orosanmälningar om de har den minsta oro för barnets välmående. Vårdgivaren har ingen insyn i hur socialtjänsten vanligtvis hanterar orosanmälningar, men förstår såklart att även det upplevdes som en jobbig situation för patienten och barnets mamma. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00095** Kommunikation Samtycke Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Omlistning utan samtycke och bristande vård av demenssjuk man Dottern till en äldre man med demenssjukdom uppger att han blivit omlistad från sin vårdcentral till en annan, utan samtycke från anhöriga eller honom själv. Dottern menade även att handläggningen av pappans vård tagit orimligt lång tid och skapat lidande för honom då han led av smärtor. Dottern till mannen vill att patientnämndens förvaltning tar reda på hur en omlistning kunde ske utan samtycke och önskar att förvaltningen bistår anhöriga i dialogen med båda vårdgivarna som synpunkterna gäller. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framkom att hemsjukvårdsansvaret för patienten skulle överföras till den vårdcentral som ansvarar för hemsjukvård i det område där patienten bor när vårdbehovet ökade. I samband med detta skickades remissen felaktigt till en annan vårdcentral inom samma vårdgivare. Detta uppmärksammades inte av mottagande enhet, vilket ledde till en fördröjning innan rätt vårdcentral tog över ansvaret och insatser kunde påbörjas. Enligt gällande rutiner ska en felaktigt skickad remiss bekräftas och återkopplas inom tre dagar, vilket inte skedde i detta fall och bidrog till förseningen. Vårdgivaren beklagade det inträffade och uppgav att samordningen inte fungerat som den skulle i detta fall. Vårdgivaren har för avsikt att lyfta händelsen internt för att förebygga liknande situationer och säkerställa att remisser skickas till rätt enhet. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00125** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Patienten ville diskutera besvär men fick inte läkartid i närtid En man fick ett läkemedel utskrivet via sin vårdcentral. Efter att han börjat ta medicinen fick han biverkningar i form av muskelvärk, vilket påverkade hans rehabilitering. Han fick även besvär från höften. Mannen kontaktade vårdcentralen för att diskutera sina besvär och hur läkemedlet kan ha påverkat honom. Han upplevde dock att det var svårt att få en läkartid inom rimlig tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgick att den ansvariga läkaren tyvärr blev sjuk i samband med en planerad telefonuppföljning. Patienten hade därefter erbjudits en ny tid för läkarbesök på vårdcentralen. Vårdgivaren uppgav också att väntetiden till planerade besök kan vara några veckor eftersom många patienter söker vård där. Vid mer akuta besvär finns möjlighet till bedömning samma dag och då är det deras jourläkare som bedömer vilka patienter som bokas in. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00129** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande och felaktig rekommendation om läkemedel En man sökte vård på en vårdcentral för hudbesvär i hårbotten, öron och näsa. Han önskade en remiss till en hudspecialist men uppger att läkaren nekade detta med hänvisning till att han tidigare betalat för privat vård. Mannen har även synpunkter på att läkaren ordinerade ett schampo som enligt honom inte finns tillgängligt på den svenska marknaden. När han tog upp sitt klagomål om läkarens agerande med en annan medarbetare på vårdcentralen uppger han att läkaren reagerade starkt och kom in i rummet där samtalet pågick, vilket mannen upplevde som otryggt och hotfullt. Han uppger även att han senare läst att schampot blivit förbjudet inom EU eftersom det innehåller ett ämne som anses giftigt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av bemötandet och konstaterar att det har brustit i det professionella förhållningssätt och bemötande som verksamheten eftersträvar. Ett samtal har hållits med berörd personal om händelsen. Enligt vårdgivaren har patienten nu fått hjälp med sina besvär. Patienten har efter att tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00137** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	En mans läkemedel, sedan flera år, byttes ut mot ett preparat som inte fungerade En man hade synpunkter på att ett läkemedel sattes ut. Mannen hade haft samma sömnmedicin i flera år med bra effekt. När preparatet byttes mot ett annat drabbades han av mardrömmar och sömnen fungerade inte för honom. Mannen önskade att personalen anpassade behandlingen efter individen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Patienten beskrevs ha en känd beroendeproblematik kombinerat med psykiska besvär. Han har erbjudits men tackat nej till remiss till beroendevård. Patienten har önskat ett särskilt preparat som sömnmedicin, vilket vårdgivaren avrådde ifrån på grund av missbruksproblematiken. De förklarade varför preparatet är en risk att skriva ut ihop med beroendet. De bedömde att sömnbesvären var kopplade till beroendet och kunde på nytt erbjuda remiss för att komma tillrätta med det. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00140** Tillgänglighet Väntetider i vården	Flera veckors väntetid för läkartid på vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få en tid på grund av blod i avföringen, men hon menade att tiden hon erbjöds var flera veckor framåt och inte inom de tre dagar som man som patient ska få en tid. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt för den brist i deras rutiner som uppkommit i samband med att kvinnan kontaktade dem. De framförde att deras rutin är att göra en första bedömning via telefon för att utvärdera tid och behov utifrån hälso- och sjukvårdslagen samt lagen som styr medicinsk bedömning. Vårdgivaren framförde vidare att vid tidpunkten som kvinnan kontaktade dem så hade de en konsultsjuksköterska och efter att granskning av journal genomförts kunde de se att kompetensnivån kring lagen om förstärkt vårdgaranti och vad som räknas som medicinsk bedömning inte fanns. Vårdgivaren menade att ansvarig ordinarie vårdpersonal borde ha bokat in kvinnan ett besök inom rimlig tid. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00155** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Nekas sjukskrivning trots fortsatta utredningar efter stroke En man har haft en stroke och genomgår omfattande fortsatt utredning av hjärta, lungor och leder. Läkaren på vårdcentralen anser att han inte är den samordnande läkaren som ska sjukskriva patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som skrev att han hade ringt ombudet och förklarat att i nuläget var det inte mannens husläkare som hade ansvar för sjukskrivningen. Enligt regionens riktlinjer låg ansvaret hos den behandlande läkaren för det tillstånd som kräver sjukskrivning. Att sjukskrivningar generellt ansvaras av läkare inom primärvården är alltså fel, det är ett ansvar som delas av alla verksamma läkare. Om mannen remitteras till vårdcentralen för fortsatt behandling kommer hans husläkare självklart axla ansvaret för den fortsatta bedömningen angående sjukskrivning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00165** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Felaktigt läkemedel och olika besked om fortsatt hantering En man sökte en digital vårdgivare på grund av torr hud runt ögonen. Läkaren förskrev en salva och uppmanade patienten att höra av sig igen om det inte hjälpte för remiss till hudläkare. Salvan hjälpte inte och patienten kontaktade vårdgivaren igen, den nya läkaren ville dock inte remittera till specialist utan förskrev andra krämer. Dessa läkemedel ville farmaceuten på apoteket inte lämna ut, eftersom de absolut inte skulle användas i närheten av ögonen. Varken patienten eller farmaceuten fick tag på samma läkare och patienten blev därmed utan medicin. Han menar att vårdgivaren inte ska förskriva läkemedel på detta sätt utan remittera till specialist istället. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det efterföljande besväret som drabbat patienten och som gått igenom ärendet. Vårdgivaren bedömde att berörd personal gjort ett avsteg från riktlinjerna som vårdgivaren arbetar med i den digitala tjänsten. Läkaren hade informerats och patientavgiften var återbetald. Vårdgivaren beklagade den uppkomna situationen och hoppades att patienten fått bra hjälp och var helt återställd. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00175** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	En kvinna ansåg det inte rätt att hon fick betala privat för sjukvård En kvinna var besviken på att hon blivit hänvisat att betala privat för vård hon ansåg skulle skett på regionens bekostnad. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten gällande förtydligande av frågeställningar avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00187** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Liten flicka nekades test mot glutenintolerans, mamman fick köpa ett hemtest En flicka har haft problem med magen under två års tid. Mamman önskade att flickan skulle testas för glutenintolerans på vårdcentralen vilket avfärdades med att hon växer som hon ska. Flickan fick utskrivet ett läkemedel mot förstoppning. Istället beställde mamman hem ett självtest via apoteket som visade positivt för glutenintolerans. Mamman ringde vårdcentralen på nytt och bokade en ny tid hos en annan läkare. Ett blodprov togs som bekräftade diagnosen. Egentligen borde ett blodprov ha tagits redan vid första besöket då flickan hade haft förstoppning under lång tid. Familjen är tacksam till att läkaren vid det andra besöket tog flickans besvär på allvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade och förstod mammans missnöje och att situationen hade skapat frustration. Som mamman mycket riktigt hade påpekat ska ett glutentest ingå i utredningen när förstoppning har pågått i mer än tre månader. Vårdgivaren beklagade att detta inte hade genomförts i flickans fall. Vårdgivaren tog detta på största allvar och skulle lyfta händelsen internt på vårdcentralen för att säkerställa att rutinerna efterföljs och för att undvika att liknande situationer uppstår igen. Då mamman efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00205** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare fotade en spindel under pågående besök och missade ta patientens blodtryck En kvinna som sökte vård för trötthet, värk och svullnader kände sig inte lyssnad på eller mött med respekt. Läkaren glömde ta blodtryck under besöket. Det kompletterades inte med det senare trots att det stod i journalen att han glömt mäta blodtrycket. Hon fick ingen hjälp till fortsatt utredning utan lämnades med frågan om hon hade druckit för mycket alkohol under julhelgen. Kvinnan ansåg det vara en förolämpning och menade att det inte stämde alls. Under besöket, när kvinna var ledsen, fotade läkaren en spindel i lokalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten upplevt sig bemött på ett oseriöst sätt och inte blivit lyssnad till. Synpunkterna var vidarebefordrade till läkaren, som även han beklagade detta. Lakritsförgiftning beskrevs vara en ovanlig diagnos, svår att ställa. De kunde se att hon varit hos en annan läkare senare och att hon inte kommer behöva träffa den ursprungliga läkaren igen. De hoppades att hon hade fortsatt förtroende för vårdcentralen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00213** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad förlängd sjukskrivning trots nedsatt arbetsförmåga En man hade varit sjukskriven under en period. Under tiden förvärrades hans ryggbesvär eftersom han inte kunnat utföra sina vanliga övningar för att hålla smärtan under kontroll, vilket han tog upp vid ett läkarbesök på vårdcentralen. Patienten informerade tydligt om att hans arbetsförmåga var kraftigt nedsatt och att han behövde en förlängning av sjukskrivningen. Läkaren nekade detta med hänvisning till att besvären inte var nya och att patienten redan varit sjukskriven. Patienten upplevde att beslutet inte baserades på hans aktuella hälsotillstånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att beslut om läkarintyg för sjukpenning baseras på huruvida det finns en sjukdom eller tillstånd som leder till funktions- och aktivitetsnedsättning utifrån arbetskrav. En patient kan således ha ryggsmärta men ändå anses kunna arbeta. Vid läkarbesöket bedömdes patientens ryggsmärta inte påverka hans arbetsförmåga. Vidare framkom att läkaren behöver tittar på symtom med tillhörande funktionsnedsättningar både vid det aktuella besöket och bakåt i tiden och väga samman olika delar inför beslut om arbetsförmåga i relation till de krav som ställs i arbetet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00222** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande delaktighet och planering under rehabilitering i primärvården Patienten, som har diagnoserna utmattningssyndrom och Ehlers-Danlos syndrom, beskriver hur sjukskrivningsbeslut och uppföljningar under rehabiliteringsprocessen upprepade gånger fattats utan tydlig dialog eller gemensam planering. Trots att patienten lyft behovet av framförhållning har det ofta inte bokats nya tider i samband med förlängning av sjukskrivning, vilket lett till att hen själv behövt kontakta vården i sista stund. Detta har orsakat betydande stress, känsla av otrygghet samt försämrat hälsotillstånd. Patienten upplever bland annat kognitiva svårigheter, hjärndimma och kraftigt nedsatt återhämtning. Då tilliten i vårdkontakten brustit har patienten skriftligen begärt att få byta husläkare, men detta har avslagits med hänvisning till vikten av kontinuitet, trots att samarbetet enligt patienten inte fungerat. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas den otydliga kommunikation och de brister i planering som patienten upplevt. Vårdgivaren beskriver att samverkan mellan vården och andra aktörer i sjukskrivnings- och rehabiliteringsprocessen är särskilt viktig vid långvarig sjukskrivning och att patienten ska vara delaktig samt få tydlig information om planeringen. Vid genomgång av journalen har vårdgivaren konstaterat att dokumentationen och informationen till patienten vid flera tillfällen varit otydlig eller saknats. Det framkommer även att det kan ha uppstått missförstånd mellan läkare och Försäkringskassan kring hur planeringen skulle formuleras i sjukintyget. Vårdgivaren uppger vidare att rutiner för att boka återbesök i slutet av en sjukskrivningsperiod inte alltid har följts, vilket ledde till fördröjning av nytt sjukintyg. Patientens önskemål om att byta läkare tillgodosågs inte initialt, vilket vårdgivaren beklagar. Ärendet har diskuterats i berörda personalgrupper i syfte att förbättra rutiner kring dokumentation, uppföljning och kommunikation. Verksamheten har även haft telefonkontakt med patienten. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00239** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kvinna ifrågasätter hur läkare bedömt ultraljud av hennes hjärta En kvinna framför synpunkter på hur hennes läkare tolkat resultatet av en ultraljudsundersökning av hjärtat som utförts på en fysiologisk klinik. Hon uppfattar att resultatet inte jämförts med tidigare ultraljudsundersökningar, vilket hon anser borde ha gjorts för att kunna upptäcka eventuella förändringar över tid. Kvinnan påpekar att detta är särskilt viktigt eftersom hon har en bindvävssjukdom som innebär ökad risk för hjärtsjukdom. Hon upplever att hennes oro inte har tagits på allvar av vårdcentralen. Åtgärd: I vårdgivarens svar framgår att ultraljudsundersökningen av hjärtat inte visade några avvikelser, vilket också var den information patienten fick. Undersökningen jämfördes inte med tidigare resultat eftersom dessa inte fanns tillgängliga i journalsystemet då de var utförda vid ett annat akutsjukhus. Vårdcentralen uppger att en remiss redan har skickats till en specialistmottagning inom kardiologi för fortsatt bedömning av uppföljning av hjärtsjukdomen och att svar från specialisten inväntas. Patienten har tagit del av svaret men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00247** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Debitering för uteblivet besök efter bristande kommunikation En man sökte vård på en vårdcentral. Han informerades på besöket att läkaren skulle ringa upp honom senare, men något samtal kom aldrig. Han var inte medveten om att ett uppföljningsbesök hade bokats och fick ingen elektronisk kallelse. Patienten fick därefter en faktura för uteblivet besök, vilket han ifrågasätter eftersom personalen talade bristfällig engelska och han därför inte uppfattade att ett besök hade bokats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det att patienten inte förstått förutsättningarna för hur besöket bokades in. Patienter har alltid rätt att be om tolk till besök, och idag använder många även digitala översättningsverktyg i kontakt med vården. Det finns inget annat språkkrav än svenska för vårdpersonalen. Det skickades en e-kallelse till de kontaktuppgifter patienten samtyckt till att vårdgivaren ska använda i kontakten med honom och som är angivna i journalen. När en patient inte öppnar e-kallelsen skickas automatiskt ett pappersbrev efter tre dagar. Det beklagades att patienten inte var hemma och kunde ta emot brevkallelsen i tid, men det finns inga sakliga skäl att överpröva det besked patienten redan fått, och det har inte gått att se att vårdgivaren brustit i handläggningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00277** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristande bemötande och språkförbistring vid telefonsamtal med läkare En man med långvariga ryggsmärtor blev uppringd av en läkare från vårdcentralen för att få svar på en röntgenundersökning som hade gjorts någon månad tidigare. Enligt mannen uppgav läkaren att röntgensvaret inte visade några tecken på ryggproblem. Mannen hade begärt röntgen i syfte att kunna få en remiss till specialist, och han blev upprörd över att läkaren menade att det inte fanns något fel. Han beskrev att smärtan var stark och bad läkaren titta i journalen för att se tidigare anteckningar om ryggproblemen. Enligt mannen blev läkaren då upprörd och blev väldigt otrevlig, särskilt när han uttryckte önskemål om att få röntgenbilderna bedömda av en specialist. Mannen upplevde att läkaren talade bristfällig svenska, vilket ledde till språkförbistring och försvårad kommunikation under samtalet. Mannen vill ha svar på sina synpunkter och uppger att han inte accepterar läkarens bemötande. Lämnade synpunkter: En läkare måste kunna flytande svenska för att kunna göra sig förstådd. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att synpunkterna tagits på allvar. Efter samtal med berörd läkare framkom att läkaren ringt för att informera patienten om det röntgensvar som inkommit och utlåtandet som röntgenläkaren skrivit angående svaret. Det var inte läkarens egen bedömning utan hen hade enbart förmedlat informationen i utlåtandet och att problem därefter uppstått i kommunikationen med patienten. Vårdgivaren uppgav att läkarens bemötande så som patienten beskrivit det inte är acceptabelt och betonade att kommunikationen alltid ska ske på ett respektfullt sätt. Vårdgivaren bekräftade även att en remiss hade skrivits till specialist i samband med läkarkontakten, i enlighet med patientens önskemål. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00278** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bedömning av spädbarn samt oklar journalanteckning Ett spädbarn hade hög feber, var tungandad och hade ont i öronen. Barnet med förälder sökte vård vid vårdcentralen. Läkaren gjorde en bedömning och ordinerade ett visst läkemedel. Läkaren menade att allmäntillståndet var bra och familjen fick gå hem. Föräldern hade synpunkter på det som läkaren skrev i journalen, vilket inte alls stämde med den bedömning som gjordes av barnet, journaltexten verkade vara helt felaktig. Barnet med förälder sökte vid senare tillfälle till barnakuten och barnet fick sjukhusvård för behandling av infektion, bland annat RS virus. Barnet var även uttorkad. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som har gått igenom besöket tillsammans med ansvarig läkare. Bedömningen som gjordes vid besöket bedöms vara adekvat. Vårdgivaren har tittat på den bedömning som gjordes vid besöket vid akutsjukhusets barnakutmottagning samma dag där deras bedömning stämmer väl med den som gjordes hos vårdgivaren. Några dagar senare när barnets tillstånd försämrats sökte familjen åter till akutsjukhuset för ny bedömning vilket var bra. Gällande den journaltext som skrevs i barnets journal efter besöket så var den felaktigt skriven. Detta beklagas och vårdgivaren tackar för att föräldern noterat detta, dessa uppgifter är nu borttagna ur barnets journal. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00338** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad fortsatt träning på gym trots behov En man har nekats komma till en fysioterapimottagning för styrketräning. Bedömningen av fysioterapeut är att patientens nuvarande tillstånd inte längre omfattas av behov av fysioterapi inom sjukvården, utan att fortsatt träning nu rekommenderas inom ramen för friskvård. Han upplever inte att mottagningen har förståelse för varför han behöver komma dit. Mannen behöver öka i vikt och har av dietist fått näringsdrycker och bör enligt råd styrketräna för att öka muskelmassan. Något han inte klarar av på egen hand. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att patienten har erbjudits totalt nio träningspass med stöd av fysioterapeut samt kontakt med dietist. Vårdgivaren uppger att målet med fysioterapi i primärvården är att ge kunskap och förutsättningar för självständig träning och att patienten efter genomförda insatser bedöms kunna fortsätta träna på egen hand. Gymmet på mottagningen är avsett för patienter med behov av direkt stöd av fysioterapeut och inte för fortsatt friskvårdsträning. Vårdgivaren gör bedömningen att fortsatt träning bör ske utanför hälso- och sjukvårdens uppdrag. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00342** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning och utebliven återkoppling efter röntgenundersökning En kvinna genomgick en röntgenundersökning av magen efter läkarens bedömning på vårdcentralen om misstänkt bråck. Vårdcentralen informerade dock inte patienten om röntgenresultatet, först efter att patienten själv tog kontakt med röntgenenheten, flera månader senare, fick hon besked. Detta gavs på patientens telefonsvarare utan möjlighet till samtal med läkaren, en telefontid bokades in som inte fullföljdes. Patienten menar att hon hade relevanta medicinska följdfrågor som lämnades utan svar. Hon har utlovats kontakt med verksamhetschef, men den har uteblivit. Patienten vill säkerställa att röntgenunderlaget hanterats korrekt och vill byta husläkare. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten delade med sin av sina upplevelser kring kontakten med denna. Vårdgivaren var ledsen att patienten hade upplevt brister rörande återkoppling, tillgänglighet och hantering och förstod att det skapat oro och frustration. Vårdgivaren tog synpunkterna på största allvar och såg att det funnits brister, detta beklagades och vårdgivaren skulle nu vidta en rad åtgärder både vad gällde patientens medicinska frågor och önskemål om husläkarbyte samt rutiner för återkoppling så att liknande situationer undviks i framtiden. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00354** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Läkare hade inte läst journal och gjorde fel bedömning En patient med långvarig fibromyalgi och kroniska smärtor, som tidigare varit sjukskriven på hel- respektive deltid, sökte vård på en vårdcentral och träffade en ny läkare som inte var insatt i hennes omfattande journalhistorik. Patienten beskrev oförändrade svåra smärtor samt allvarlig psykisk ohälsa med uttalade självmordstankar och efterfrågade hjälp från psykiatri och neurolog. Läkaren uppgav att hon inte skulle tas emot av specialistvård på grund av hur systemet fungerar och att detta inte låg inom hans ansvar. Trots uppgifterna om suicidtankar erbjöds ingen akut psykiatrisk bedömning, ingen vårdplan upprättades och sjukskrivningen förlängdes inte, samtidigt som läkaren uppgav att patienten inte var frisk. Åtgärd: Vårdgivaren har i sitt yttrande förklarat att vården vid besöket genomförde anamnes och medicinsk bedömning och att det enligt vårdgivarens ställningstagande inte fanns medicinska skäl för sjukskrivning eller akut remiss till psykiatrin. Patienten informerades vid besöket om att vårdgivaren inte har bedömt att remittera denne till neurolog och fysiolog. Patienten har fått information om möjligheten att återkomma till vården vid förändrade symtom eller ny medicinsk information. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00390** Ekonomi Patientavgifter	Önskar få tillbaka patientavgift En kvinna framför att hon av misstag har betalat för ett besök som hon inte haft vid en vårdcentral. Hon önskar få hjälp med att få tillbaka den felbetalda summan. Åtgärd: Förvaltningen i samtal med patienten kom överens att hon kompletterar sin skrivelse med en ny bilaga. Förvaltningen har därefter försökt kontakta patienten för att påminna om detta. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00407** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Smärtsamt ingrepp vid öronspolning på vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral för att få hjälp med att ta bort öronvax genom en spolning av örat. Hon upplevde att sjuksköterskan som utförde åtgärden var oförsiktig. Efter spolningen skulle sjuksköterskan titta i öronen med ett instrument. Enligt kvinnan fördes instrumentet in snabbt och med kraft, vilket orsakade smärta som fick henne att skrika till. Efter händelsen hade hon ont i öronen i flera dagar. Hon önskar att vårdcentralen svarar på hennes synpunkter. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som uppger att undersökningar av öronen i vissa fall kan upplevas som smärtsamma och orsaka obehag. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av en hårdhänt behandling i samband med öronspolningen. Händelsen kommer att användas som ett exempel i verksamheten för att uppmärksamma personalen på vikten av lyhördhet för patientens upplevelse vid öronundersökningar. Patienten har tagit del av svaret men inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00418** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad tidigare smärtbehandling och remisshantering utan resultat En kvinna med tarmdiagnoser menar att hon sedan ett par månader tillbaka lämnats utan fungerande smärtlindring sedan behandlingen med ett visst läkemedel avslutades av vårdcentralen. Hon har remitterats till specialistmottagningar som skickat tillbaka remissen och hänvisat till andra och patienten menar att hon bollas mellan vårdinrättningar. Patienten menar att hon lever med extrem smärta utan att någon tar ansvar för hennes medicinering. Hon kräver att smärtlindringen omedelbart ses över och återinsätts i väntan på specialistvård och att vårdcentralen tar kontakt med berörda smärtkliniker rörande remisshanteringen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, vårdcentralen, som tackade för synpunkterna och menade att det var beklagligt att patienten upplever att hon inte fått adekvat smärtlindring och inte kände att hon fått hjälp på det sätt hon hade önskat. Vårdgivaren följer rekommendationerna från smärtrehabiliteringen där man uttryckligen bedömt att vårdgivaren inte ska förskriva opiater. Vårdgivaren kunde se att patienten hade ett bokat nybesök med smärtrehabiliteringen för att påbörja kontakt med den. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00438** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt kränkande bemötande och felaktig journalanteckning vid besök på barnmorskemottagning En gravid kvinna med fysiska besvär relaterade till graviditeten och ett tungt arbete sökte vård på en barnmorskemottagning för bedömning av sina besvär. Vid läkarbesöket upplevde hon att läkaren hade ett dåligt bemötande och uttalade kränkande kommentarer om hennes vikt och ursprung samt gjorde antaganden om vilken kost personer från hennes hemland äter. Kvinnan försökte förklara sina besvär och varför hon sökte vård, men upplevde att läkaren inte lyssnade på henne. Hon kände sig ledsen, stressad och diskriminerad utifrån sin etniska tillhörighet och upplevde att hon inte fick den vård och hjälp hon sökte för sina besvär. Patienten anser också att journalanteckningen från besöket innehåller felaktiga och missvisande uppgifter, då läkaren bland annat har journalfört att patienten har sagt att hon har god aptit och äter mycket. Kvinnan har fått hjälp av sin barnmorska att få journalfört att hon inte är enig med vad läkaren har skrivit. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagade berörd läkare att patienten upplevde besöket som negativt och att kommunikationen inte fungerade tillfredsställande. En medicinsk helhetsbedömning gjordes utifrån tidigare vårdkontakter, aktuella symtom och journaluppgifter. Enligt journalen hade patientens vikt ökat under graviditeten och läkaren uppgav att hon därför ville utesluta graviditetsrelaterade komplikationer. Frågor ställdes och undersökning genomfördes i syfte att utesluta tillstånd som kan innebära risker under graviditeten. Patienten erbjöds även kontakt med dietist men avböjde detta. Läkaren uppgav att avsikten var att värna både patientens och det ofödda barnets hälsa. Då samtalet blev känslomässigt ansträngt föreslog läkaren att besöket kunde bokas om eller genomföras hos en annan läkare. Gällande uppgifter i journalen så dokumenterade läkaren att patienten hade god aptit och åt mycket, då hon berättat det under besöket. Läkaren bad om ursäkt för att kvinnan tolkade det på ett negativt sätt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter och framhåller att hennes klagomål inte gäller den medicinska bedömningen utan hur hon upplevde bemötandet under besöket. Hon uppgav att hon sökte vård för rygg- och bäckenbesvär men att samtalet i stor utsträckning kom att handla om hennes vikt på ett sätt som hon upplevde som dömande och kränkande. Patienten menar också att journalanteckningen inte är korrekt och att situationen lett till oro och stress under graviditeten samt påverkat efterföljande vårdkontakter. Patientens synpunkter har förmedlats till vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2601-00441** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig hantering och utebliven receptförnyelse En person kontaktade en vårdcentral och bad om receptförnyelse då dennes medicin var slut. Trots upprepad kontakt skedde ingen åtgärd, eftersom ordinarie läkare var frånvarande och ingen annan kunde hjälpa till. Patienten stod helt utan medicin i flera dagar och ifrågasätter om det är rimligt att behöva vänta tills läkaren är tillbaka, även vid akuta behov. Personen önskar att rutinerna ses över. Åtgärd: Vårdgivaren har i sitt yttrande uppgett att patienten vid ett telefonsamtal informerades om att läkemedel skulle finnas kvar samt att ansvarig läkare kontaktades för receptförnyelse. Receptet förnyades därefter inom några dagar. Vårdgivaren beklagade patientens negativa upplevelse och framförde att verksamheten kontinuerligt arbetar med att förbättra bemötande, kommunikation och rutiner. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00442** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen behandling, ingen återkoppling Patienten hade under en längre tid lidit av smärtor i fötterna. Smärtlindrande ordinerades, men smärtan fortsatte att plåga patienten. Patienten har försökt få kontakt och återkoppling från berörd vårdcentral men ingen personal har vidare hört av sig. Åtgärd: Av inhämtade svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren upprättat kontakt med patienten och bokat in patienten på ett möte. I det andra yttrandet framförde vårdgivaren att patienten ordinerats narkotikaklassat smärtstillande läkemedel, varför ordinationen angav att detta läkemedel skulle ingå i behandlingen under en kortare tid. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00447** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Synpunkter på nekad medicinering mot smärta En man sökte vård på en vårdcentral på grund av strålande smärtor. Han uppger att han inte fick något smärtlindrande läkemedel trots att smärtan var så stark att han inte kunde sova på nätterna. Enligt mannen bedömde läkaren att besvären berodde på en irritation i ischiasnerven och rekommenderade stretchövningar. Mannen är missnöjd med vården och önskar ett svar från vårdcentralen på synpunkterna. Lämnade synpunkter: Mannen önskar att sjukvården ska bli statlig och att kravet på kompetens hos personalen höjs så att de kan kommunicera, lyssna och förstå sina patienter. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren som uppger att patientens besvär bedömdes som en muskulär sträckning. Patienten fick ett träningsprogram samt en tid för återbesök en vecka senare. Patienten valde att avboka återbesöket. Vårdgivaren bedömer att den medicinska handläggningen varit korrekt och att det inte fanns skäl att förskriva starkare smärtstillande läkemedel utifrån tillståndet. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00459** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Ifrågasatt läkemedelsbehandling under graviditet – präglat av föråldrade normer En kvinna hade ett digitalt videobesök med en läkare som började ifrågasätta att hon använde ångestdämpande läkemedel under graviditeten. Kvinnan uppger att hon tidigare, i samråd med annan vårdgivare, valt att fortsätta behandlingen och blev överraskad när läkaren ifrågasatte detta beslut. Hon upplevde att läkaren uttryckte sig på ett fördomsfullt och otrevligt sätt, och försökte få henne att sluta med behandlingen genom att inge rädsla. Kvinnan uppfattade bemötandet som oprofessionellt och önskar att läkaren får utbildning i bemötande och uppdateras kring normer för kvinnor i dagens samhälle. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framgår att det bemötande som patienten beskriver inte accepteras då det inte överensstämmer med verksamhetens riktlinjer. Vårdgivaren uppger att ett samtal har hållits med berörd läkare i syfte att få dennes bild av händelsen och för att förebygga att liknande situationer uppstår igen. Läkarens syn på det inträffade redovisas inte i svaret. Vidare informerar vårdgivaren om att samtliga läkare kommer att genomgå utbildning i bemötande för att stärka kvaliteten och patientsäkerheten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00467** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning om remittering till specialistvård, fördröjd utredning En ung man sökte vård för en knöl i nacken på sin vårdcentral. Efter bedömning av sjuksköterska, i samråd med jourläkare, skickades remiss till hudmottagning. Vid specialistmottagningen bedömde hudläkaren att remissen var felaktig och att vidare utredning i stället borde ske med bilddiagnostik, röntgen. Patienten anser att besöket hos specialistläkaren blev onödigt och att utredningen fördröjdes, vilket medförde oro samt extra kostnad för honom som patient. Mannen önskar tydligare riktlinjer kring remittering av knölar samt bättre samordning mellan vårdcentral och specialistvård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som tackade för patientens synpunkter och förbättringsförslag. De beklagade om processen och de bedömningar som gjordes ledde till att han upplevde onödig väntan eller missförstånd kring remisshanteringen. Det framgick att bedömningen från jourläkare baserades på den information som fanns vid tillfället men de kan se att kommunikationen och remissflödet i detta fall kunde ha varit tydligare. Avslutningsvis framförde vårdgivaren att de kommer lyfta frågan vid nästa läkarmöte för att säkerställa att remisshanteringen blir så tydlig och korrekt som möjligt i liknande situationer framöver. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00477** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Utebliven information vid läkarens påringning En man var upptagen och därför inte kunde svara när en läkare på en vårdcentral ringde för att ge honom svar på dennes röntgenundersökning. Han är kritisk till att läkaren enbart ringde en enda gång. Åtgärd: Vårdgivaren framför att denne ringde både före och efter uppsatt telefontid med patienten. Patienten har ett återbesök inbokat hos läkaren inom kort. Läkaren har god kännedom om patienten och bedömde att dennes lungröntgen inte visade något som behövde akut åtgärd. Läkaren brukar inte ringa mer än en gång, varken till äldre eller yngre patienter. Denne kan inte alltid fortsätta ringa flera gånger under en dag. Det finns inte sådan tid och andra samtal får då prioriteras. Vårdgivaren är ledsen att patienten missade detta samtal och denne önskar att det fanns mer marginaler och mer luft i systemet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00504** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Bristande samverkan vid återgång i arbete trots ohälsa En närstående beskriver att en person med psykisk ohälsa och konstaterad sömnapné inte längre är sjukskriven, trots fortsatt svåra symtom. Läkaren på vårdcentralen vill att personen återgår i arbete på 50 procent, men arbetsgivaren har inga anpassade uppgifter och ser risker med återgång. Personen saknar nu både sjukskrivning och möjlighet att arbeta. Närstående har tidigare kontaktat mottagningen två gånger på grund av oro för liv och hälsa. Första läkartid för sömnapné är flera månader efter diagnos. Det upplevs som att samverkan mellan vård och arbetsgivare brister. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00560** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning av läkare på vårdcentral En kvinna upplevde bristande bedömning av läkare på en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00593** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfälligt bemötande och utbytt ansvarig läkare En man uppger att han blivit bristfälligt bemött på en vårdcentral och att hans patientansvarige läkare bytts ut mot hans vilja. Detta har påverkat honom negativt psykiskt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten vid ett tidigare fysiskt möte på vårdcentralen fått muntlig och skriftlig information om bytet av patientansvarig läkare. Detta gjordes på grund av omorganisering på vårdcentralen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00625** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande information om provsvar vid vårdcentralsbesök En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av långvarig huvudvärk och trötthet. Vid besöket genomfördes en neurologisk undersökning och patienten lämnade blodprover. Några dagar senare kontaktade läkaren kvinnan och meddelade att provsvaren var utan anmärkning. I efterhand har kvinnan tagit del av provsvaren och uppmärksammat att ett värde låg på gränsen till för lågt, vilket enligt henne borde ha uppmärksammats. Patienten upplever att informationen varit bristfällig och att hennes besvär inte sattes i relation till detta värde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det i journalanteckningen inte framkommer någon information om allmänt nedsatt fysiskt mående, trötthet och/eller övriga symtom som beskrivs i patientens anmälan förutom en enstaka episod av yrsel med illamående. Proverna visade normalt blodvärde men järnvärden låg på nedre referensgränsen respektive var förhöjt. Läkaren bedömde att fynden inte tydde på behandlingskrävande järnbrist, och att huvudvärken inte orsakades av järnbrist. I bedömningen står att huvudvärken bedöms vara antingen migrän eller läkemedelsbiverkan eftersom huvudvärken uppstod när patienten påbörjade läkemedelsbehandling. I efterhand konstaterades att information och uppföljning hade kunnat ges. Patienten fick rekommendation att ta receptfria järntillskott och återkomma vid fortsatta besvär. En tydlig återkoppling av provsvar, oavsett klinisk bedömning är viktigt. Detta kommer beaktas i arbetet med rutiner kring provsvarshantering. Fallet har diskuterats i läkargruppen i lärandesyfte. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00655** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	En vårdgivare ville inte utreda mannens felaktiga diagnos i journalen En man upptäckte i sin en diagnos han inte hört talas om. I kontakt med vårdgivaren kunde de inte fråga den läkare som skrivit in det då denne gått i pension. Mannen ansåg det allvarligt att vårdgivaren inte ville utreda det då han riskerade få fel behandling om han skulle söka vård på en akutmottagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att de utrett ärendet och kunde bekräfta att diagnosen tyvärr har registrerats på fel patient. Den aktuella diagnoskoden var därför nu makulerad och borttagen från hans journal. Ärendet är därmed hanterat och åtgärdat. Gällande kontakt och återkoppling ville de vara tydliga med att det inte var meningen att det ska dröja och bad därför om ursäkt. Patienten var välkommen att höra av sig om han hade behov av ytterligare förtydligande. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00664** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Kvinna uppgav att läkare ifrågasatte henne på ett kränkande sätt En multisjuk kvinna sökte vårdcentral på grund av smärtor i flera stora leder. Smärtorna gjorde enligt patienten att hon inte kunde sova på nätterna. Patienten kände sig ifrågasatt av läkaren och menade att läkaren inte hade läst patientens journal eller var insatt i den komplexa problematiken. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00714** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av knöl som visade sig vara cancer En närstående till en avliden man framförde synpunkter på hur mannen omhändertogs vid en vårdcentral. Mannen hade en känd njursjukdom och hade genomgått en njurtransplantation flera år tidigare. Han sökte vård på grund av en knöl i magen. Vid det första läkarbesöket genomfördes ingen fysisk undersökning trots att knölen var tydligt kännbar, men mannen fick en remiss för ultraljudsundersökning. Undersökningen visade inga avvikelser. Knölen försvann inte och mannen sökte därför vård igen på vårdcentralen. Vid detta besök genomfördes en fysisk undersökning efter att mannen insisterat på detta, varvid knölen uppmärksammades och han skickades vidare för fortsatt utredning. Det visade sig då röra sig om en stor cancertumör. Den närstående har synpunkter på den vård mannen fick och vill uppmärksamma vikten av noggranna undersökningar vid läkarbesök. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. Svaret inleds med att sorgen för den bortgångne mannen beklagas och vårdgivaren uppger att synpunkterna på bristerna i hans vård tagits på största allvar. En händelseanalys av vårdförloppet för mannens vård har inletts och analysen kan om ombudet önskar delges denne. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00718** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Delaktig	Synpunkter på vårdcentralen En kvinna med ett avancerat sjukdomstillstånd, med både ALS och cancersjukdom, har synpunkter på kontakten med sin husläkarmottagning. Hon upplever att hon endast tillåts ta upp ett problem per besök, vilket gör att läkaren inte får en helhetsbild av hennes situation. Enligt kvinnan leder detta till att hennes symtom negligeras och inte tas på tillräckligt stort allvar. Hon beskriver även att hon vid sina besök fått träffa olika läkare, vilket hon upplever har lett till bristande kontinuitet och trygghet i vården. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patientens synpunkter på bemötande och bristande lyhördhet har tagits del av och beklagas. Vårdgivaren uppgav att patienten haft kontakt med både vårdcentralen och läkare utomlands, vilket enligt vårdgivaren har försvårat bedömning och uppföljning. Av journalen framgick enligt vårdgivaren inte något som tydde på att diagnoserna hade kunnat fastställas tidigare. Vårdgivaren uppgav vidare att patienten vid sitt senaste besök, vilket var för flera år sedan, informerades om att återkomma vid kvarstående besvär, men att patienten därefter bytte vårdcentral. De diagnoser som patienten hänvisar till uppgavs ha utretts och fastställts först senare på den nya vårdcentralen. Vårdgivaren beklagade patientens missnöje med vården. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2602-00794** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	En ungdom upplevde bristande bemötande och fel rubriksättning i journalen En ungdom sökte vård för psykologkontakt men upplevde ett bristande bemötande och att remiss nekades. Efter byte av läkare bokades psykologtid via anhörig utan avstämning med patienten, och tider bokades om flera gånger via olika kontaktvägar, vilket upplevdes som förvirrande. Ungdomen reagerade även på hur chattkontakter journalförts. Till följd av detta valde ungdomen och anhörig att byta vårdcentral. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beskrev att vårdkontakten initierades av en vårdnadshavare och att ungdomen gavs möjlighet att samtala enskilt. Ungdomens mående kopplades till bland annat isolering, skolfrånvaro och bristande rutiner. Psykologtid bokades och uppföljning planerades. Ett bokningsfel uppgavs bero på att fel patient avbokats, och att påminnelser skickats till vårdnadshavare då denne stod som kontaktperson. Vårdgivaren avvisade att diskriminering förekommit och uppgav att kön inte påverkat bedömningen. De konstaterade brister i kommunikationen och avsåg att se över rutiner. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00798** Vård och behandling Behandling	Hänvisades till annan vårdgivare Patienten hade kontakt med vårdcentral. När patienten framförde sin önskan om att få erhålla behandlingsinsatser för att minska risken för att lida av blodproppar hänvisades patienten till annan vårdgivare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren vid vårdtillfället inte hade kännedom om att patienten önskade medicinsk blodtappning. I yttrandet erbjöd vårdgivaren en sådan blodtappning och framförde att patienten skulle upprätta kontakt med vårdgivaren för att genomföra blodtappningen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00857** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Fördröjd behandling vid yrsel och bristande information En kvinna sökte vård på en vårdcentral efter att ha haft yrsel i cirka två veckor och fick diagnosen kristallsjuka. Hon fick ingen behandling och ingen tydlig information om hur hon snabbt kunde få vidare hjälp. Hon försökte själv boka tid hos fysioterapeut men informerades inte om att det fanns möjlighet till akuttid via vårdcentralen. Under flera veckor hade hon fortsatt kraftiga besvär som påverkade hennes vardag. När hon senare fick träffa fysioterapeut åtgärdades besvären snabbt. Patienten framförde synpunkter på fördröjd vård samt bristande information och samordning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten borde ha informerats om möjligheten att få hjälp med att boka tid till fysioterapeut via sjuksköterska på mottagning. De beklagade att det blev fördröjning för patienten att få hjälp och behandling. De kommer att informera samtliga medarbetare och förbättra sin rutin för att förhindra att liknande händelse uppstår. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00937** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades bedömning vid akuta besvär En kvinna kontaktade en vårdcentral och önskade boka ett besök. Hon blev meddelad att då hon inte var listad på vårdcentralen kunde de inte hjälpa till. Kvinnan listade sig på vårdcentralen och ringde åter men nekades ändå. Kvinnan ifrågasätter att hon inte erbjöds tid trots att det gällde akuta besvär och uppger att hon fick ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att enligt Region Stockholms regelverk har man som patient rätt att byta vårdcentral två gånger per år. Det framkommer inte i journalen från samtalstillfället om patienten hade ett pågående ärende på den vårdcentral hon var listad på. Om så var fallet rekommenderas patienter att avsluta ärendet innan byte av vårdcentral sker. Patientens upplevelse beklagades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00952** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Smärta efter manipulationsbehandling En patient sökte en rehabiliteringsmottagning på grund av nacksmärta. Vid ett behandlingstillfälle fick hen manipulationsbehandling. I samband med behandlingen upplevde hen att något hände längre ned i ryggen. Efteråt uppgav patienten kvarstående smärta och vid en senare magnetkameraundersökning konstaterades diskbråck. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00961** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekades hjärtundersökning En kvinna remitterades till en vårdcentral för att genomgå en hjärtundersökning. Hon uppger att vårdcentralen nekade henne detta, vilket ledde till att hon fick åka flera timmar för att genomgå en kort undersökning. Kvinnan anser att vårdcentralen inte skulle ha nekat henne, och om det inte var möjligt att utföra undersökningen hos dem borde hon ha hänvisats till annan vårdgivare närmre hemmet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det inte ligger på vårdcentralens uppdrag att utföra den undersökning som efterfrågades, utan det är i första hand laboratorier för klinisk fysiologi som ska utföra dessa. Vårdgivaren kan inte heller påverka vart den remitterande enheten väljer att skicka sina remisser. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00970** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfälligt samarbete mellan olika vårdgivare En person uppger att hen sedan flera år sökt psykiatrisk hjälp utan att få kontinuerlig behandling. Patienten beskriver att hen hänvisats mellan vårdcentral, digital vårdgivare och psykiatri samt fått olika läkemedel utan stabil effekt. Hen upplever att ingen vårdgivare tagit ett samlat ansvar för vården och att stöd uteblivit även vid akuta försämringar. Patienten efterfrågar en tydligare ansvarsfördelning och bättre samordning mellan vårdgivare. Hen föreslår en gemensam digital plattform där vårdhistorik, behandling och medicinering samlas, där patienten kan följa sin behandlingsplan, boka tider, kommunicera med ansvarig kontaktperson och få stöd vid försämring. Åtgärd: Patienten har informerat förvaltningen att denne haft kontakt med en ny läkare på psykiatrin och kontakten verkade vara givande då läkaren hade en plan för framtiden. Patienten ska träffa läkaren igen och kommer överens att vid behov återkommer om man fortfarande förblir missnöjd med kliniken. Patienten önskar dock att ärendet ska registreras på vårdcentralen. Därefter ska ärendet avslutas om patienten inte återkommer. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00972** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Synpunkter på utskrivning av läkemedel En äldre person som sedan tidigare har fått sitt läkemedel en gång i månad är kritisk till att en ny läkare vid en vårdcentral ändrat på detta och i stället skrivit ut läkemedlet varannan månad. Patienten önskar att läkaren läser dennes anamnes och lyssna på patienten. Åtgärd: Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren förklaras att preparatet kan ge snabb men kortvarig lindring vid ångest och oro. Vid regelbunden användning finns risk för toleransutveckling, vilket innebär att högre doser kan behövas för samma effekt, samt en betydande risk för beroende. Läkemedlen kan även ge biverkningar såsom trötthet, koncentrationssvårigheter, minnespåverkan och ökad fallrisk. Vid ångesttillstånd, exempelvis panikattacker, rekommenderas i stället behandlingar med mer långvarig effekt, såsom psykologisk behandling och vid behov andra läkemedel med lägre risk för beroende. Patienten har uppmanats om möjligheten att kontakta mottagningen för att diskutera alternativa behandlingsformer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00978** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Diagnos	Fel i journal rörande barn En förälder upptäckte felaktigheter i journalen för ett barn. Enligt föräldern har en läkare vid en digital vårdgivare dokumenterat att barnet har vissa besvär. Detta är inte korrekt, barnet har aldrig haft den typen av problem. Enligt föräldern handlar det om att den andra vårdnadshavaren ljugit och att ett annat barn deltagit i ett videosamtal hos vårdgivaren. Föräldern som kontaktat patientnämnden menar att läkaren måste verifiera att det är rätt barn som deltar i videosamtal och att båda vårdnadshavarnas godkännande borde krävas för att diagnos ska ställas utan fysiskt besök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ombudet har även vänt sig till vårdgivaren med synpunkterna. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01038** Ekonomi Patientavgifter Övrigt Postdistribution Kommunikation Information	Nekades fakturauppgifter En man har efterfrågat en faktura från en vårdcentral då den inte kommit fram. Han uppger att personalen via telefon nekade honom uppgifterna han behövde för att betala. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att fakturorna ligger i en annan del av journalsystemet, vilket gör att sjuksköterskorna som svarar i telefon inte har tillgång till att se dem. Det beklagades att fakturan inte skickades ut initialt. Patienten tackades för synpunkterna och vårdgivaren kommer se över om det går att åtgärda tillgången till fakturorna för de svarande sjuksköterskorna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01051** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad remiss för specialistbedömning En man har under flera månader sökt vård på en vårdcentral på grund av smärtsamma knölar i brösten. Han uppgav att han inte får någon remiss till specialistmottagning och menade att vid ett tillfälle har han fått till svar att han nekats på grund av att besvären inte uppfyller tillräckliga kriterier. Mannen menar vidare att smärtan påverkar även hans arbetsförmåga. Han uppgav att han önskar att vårdcentralen hjälper honom så han kan få behandling för besvären. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01061** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Upplevt bristande bemötande och nekat läkarintyg vid begäran om VAB-intyg Ett barn var sjukt med feber och diarré och undersöktes på en vårdcentral. Föräldrarna ansökte om tillfällig föräldrapenning och ombads inkomma med läkarintyg. När de i efterhand begärde intyg från vårdcentralen nekades detta med hänvisning till att de borde ha hört av sig tidigare. Föräldern upplevde bemötandet från en sjuksköterska som oprofessionellt och kränkande, särskilt då familjen samtidigt befann sig i en ansträngd situation med ytterligare sjukdom i hemmet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01062** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalanteckning som ifrågasätter patientens symtom En man hade synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som i journalanteckning har beskrivit hans fysiska symtom på ett sätt som enligt honom indirekt framställer dem som vanföreställningar. Mannen upplevde att läkaren deltog i ett drev och att anteckningen syftade till att påverka andra läkare som tar del av journalen, så att de ska betrakta symtomen som psykologiska snarare än fysiska. Inga andra läkare hade tidigare dokumenterat på detta sätt och formuleringen var felaktig och kränkande. Mannen är orolig för att anteckningen ska påverka framtida bedömningar och önskar att journaluppgiften rättas eller tas bort. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01086** Administrativ hantering Intyg	Sjukskrivningsintyg skickades till fel myndighet vid sjukskrivning - man blev utan inkomst En man fick ett undermåligt sjukskrivningsintyg skickat till fel instans. Det gjorde att mannen stod utan inkomst. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01110** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning, delaktighet och bemötande rörande sitt barn En förälder sökte vård på en vårdcentral för sitt barn som sedan flera dagar haft yrsel och mått dåligt. Vid det första besöket bedömdes tillståndet inte som akut. När besvären senare förvärrades sökte de vidare till en närakut, där undersökningar ledde till misstanke om kristallsjuka och barnet fick övningar att göra hemma. Enligt föräldern blev symtomen därefter ännu värre. När föräldern på nytt kontaktade vårdcentralen nekades barnet en tid. Läkaren ringde senare upp och hänvisade till akutmottagning samt ville inte skriva remiss till barnläkare. Föräldern upplevde att barnet inte togs på allvar, varken vid det första besöket eller i den fortsatta kontakten. Föräldern uppfattade också läkaren som ironisk och hånfull under telefonsamtalet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01133** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Bristande tillgänglighet och lång väntan på fysioterapi En man sökte vård på en vårdcentral på grund av axelbesvär. Läkaren skickade honom på röntgen och skrev en remiss till fysioterapeut. Svaret på röntgen kom via en digital vårdapp. Patienten upplevde att han inte kunde ställa frågor eller kommunicera via appen. Det tog också lång tid innan svaret kom. Patienten framförde även synpunkter på att kontakten med fysioterapeut dröjde flera månader. Åtgärd: Efter initial kontakt har patienten inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01217** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Bristfällig vård och behandling vid tåsvullnad En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av svullnad kring en tå, och fick komma på upprepade besök. En anhörig till kvinnan ifrågasätter att det gått över en månad utan att hon fått adekvat utredning och behandling och menar att läkaren inte tagit ansvar för vården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01249** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande i videomöte En kvinna hade ett videomöte med en läkare vid en vårdcentral, men uppger att läkaren gav ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01305** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	En kvinna ansåg att läkare skrev fel uppgifter i journal och inte tog hennes hjärtbesvär på allvar En kvinna ansåg att en läkare inte tog hennes hjärtbesvär på allvar. Hon ansåg att det stod fel saker i journalen och i remissen. En av läkarna gav kvinnan fel läkemedelslista och skrev inte ut den medicin som rekommenderats av en specialist. Hon ansåg att läkaren var för gammal för att arbeta och hade ett dåligt bemötande. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01370** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Brister i telefontillgänglighet till läkare på vårdcentral En patient har vid några tillfällen försökt nå sin husläkare under telefontid utan att komma fram. Personen har även haft andra frågor till läkaren men inte fått någon återkoppling. Hen hade önskat att läkaren skulle ringa upp i stället efter att önskemålet om det framförts till sjuksköterska. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01389** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	En kvinna kom inte i kontakt med sin husläkare, och blev inte heller uppringd som utlovats En patient kom inte i kontakt med läkare på sin vårdcentral. Hon blev inte uppringd som utlovats. Efter en vecka ringde hon numret till äldre direkt och fick till svar att de kände till problemet, påminde läkaren, men inte kunde göra något mer. Kvinnan tyckte det var skandal att kontaktvägarna fungerade så dåligt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01478** Vård och behandling Läkemedel	Motstridiga besked om stelkrampsvaccination efter hundbett En kvinna blev biten av en hund och kontaktade telefonrådgivningen på 1177 som rekommenderade henne att boka tid på vårdcentral inom 24 timmar för stelkrampsvaccination. Dagen därpå träffade hon en sjuksköterska på en vårdcentral. Innan vaccination gavs ville hon rådgöra med en läkare. Läkaren bedömde att hon skulle återkomma om såret blev rött för ny bedömning och uppgav att vaccination inte var nödvändig, men att hon kunde vända sig till en vaccinationsmottagning om hon ändå önskade vaccin. Kvinnan kontaktade därefter 1177 på nytt och fick återigen rådet att vaccinera sig. Vid senare telefonkontakt med läkaren fick hon beskedet att såret var litet och att stelkramp är ovanligt, varför vaccination inte ansågs nödvändig. Kvinnan upplevde att hon fick motstridiga besked och att hon inte fick den hjälp hon sökte vid besöket på vårdcentralen. Hon har därför framfört ett ersättningsanspråk avseende patientavgiften. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framgår att bakterier som kan orsaka stelkramp främst finns i jord och att djurbett utan kontakt med jord inte innebär någon ökad risk jämfört med andra sår. I det aktuella fallet bedömdes såret som ytligt och utan tecken på förorening, och därför ansågs det inte finnas behov av vaccination. Man påpekar att det är ett beslut som tas av läkare, inte av sjuksköterska. Vårdgivaren uppger samtidigt att det inte helt går att utesluta att bettet kan ha varit i kontakt med jord och att en vaccination därför hade kunnat övervägas. Bedömningen som gjordes anses dock ligga inom ramen för gällande riktlinjer. Patienten som tagit del av yttrandet påpekar att såret inte var infekterat, men en bakterier inte går att se och kunde ha följt med i bettet då hunden bitit på pinnar. Patienten har ersättningsanspråk på besöksavgiften då hon fick mycket dyrare kostnad på grund av att först komma till vårdcentralen för att sedan bekosta egen vaccination. Patienten hade önskat att vårdcentralen hade hänvisat henne direkt till vaccinationsmottagningen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01498** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande information om kontaktuppgifter för screening av HPV En ung kvinna fick ett meddelande om att ett provtagningskit för cellprovtagning skulle skickas hem till henne. Provtagningmaterialet kom aldrig fram och hon kontaktade därför en barnmorskemottagning för att få information om vart hon kunde vända sig. Mottagningen kunde inte ge henne svar på detta. Kvinnan efterlyser tydligare information på 1177 om vart man kan vända sig när ett provtagningskit inte har kommit fram med posten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till Screeningverksamheten för livmoderhalscancer lämnades även. Då ingen återkoppling inkommit från patienten inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01508** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Smutsig skötbädd på barnavårdscentral En förälder har synpunkter på att skötbädden på en barnavårdscentral ser snuskig och osanitär ut. Vid besöket fanns avföring på skötbädden och föräldern tycker att bädden borde bytas ut, Åtgärd: Föräldern önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01549** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på recept för äldre En äldre person har synpunkter på att hen fick vänta i sex dygn på receptförnyelse trots två påminnelser. Vårdgivaren finns inte heller tillgänglig digitalt så som patienten önskar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01569** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient kände sig inte lyssnad till En patient sökte för astmatiska besvär på en vårdcentral men fick inte träffa sin ordinarie läkare. Den nya läkaren började diskutera patientens allmänna hälsa och läkemedel vilket inte var det patienten sökt för. Hen remitterades till flera olika undersökningar. Hen hade önskat att få träffa sin ordinarie läkare som redan känner till allt kring den allmänna hälsan och att besöket hade kunnat handla om det hen sökt för. Enligt patienten ska den nya läkaren ha sagt att patienten kunde använda sitt syskons läkemedel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01572** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Besök registrerades inte för högkostnadsskydd En man besökte en vårdcentral och undrar varför hans besök inte ingått i högkostnadsskyddet. Åtgärd: Patienten har fått information om frikortssystemet från annat håll och är nu införstådd i hur 12-månadersperioden för patientavgifter fungerar. Han hade önskat att vårdgivare vore mer transparenta med detta och hur patienten ligger till i förhållande till högkostnadsskyddet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01631** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Patient riskerar att inte få sin medicin i tid En patient har synpunkter på att det inte fungerade med förnyelse av recept via vårdcentralens app. Patienten fick veta att medicinen skulle förnyas ett visst datum men det skedde inte. Vid förnyad kontakt påtalade patienten vikten av att det inte skulle bli glapp i medicineringen. Vårdcentralen svarade då att den skulle komma först en vecka senare men förklarade inte varför och avslutade chatten. Patienten blev orolig och har fått panikattacker utav rädslan att inte få sin viktiga medicin i tid. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas och synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01649** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient nekas besöka vårdcentral trots remiss En patient har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen nekade att låta patienten komma på besök trots att remiss skickats från psykiatrin. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01664** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Cancerpatient nekas hjälp med läkemedel En man behövde hjälp med injektion av läkemedel en gång var tredje månad för sin prostatacancer. Vårdcentralen han var listad på ansåg inte att det var deras ansvar. Mannen fick byta vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01674** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande av läkare En man besökte en vårdcentral med besvär av kliande utslag. Han möttes av en läkare som inte frågade om han skulle dra ned persiennerna innan patienten skulle klä av sig. Patienten fick knappt ställa frågor om behandlingen utan läkaren gick ut ur rummet med ryggen mot patienten och svarade drygt att han inte kunde svara på en specifik fråga. Patienten kände sig otrygg. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01675** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av rehabkoordinator En patient har synpunkter på att en rehabkoordinator inte varit trevlig i tonen under det telefonsamtal som hölls. Patienten kände sig ifrågasatt istället för bemött med empati. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01701** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Synpunkter på bemötande i samband med sjukskrivning En patient sökte vård på en vårdcentral för besvär relaterade till utmattning och behov av sjukskrivning. Patienten upplevde bristande förtroende för hur processen kring sjukskrivningen hanterades. Enligt patienten visade läkaren liten förståelse och sympati för situationen. Läkaren utfärdade till slut dock ett läkarintyg för sjukskrivning. Åtgärd: Efter initial kontakt har ingen återkoppling från patienten inkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01785** Tillgänglighet Väntetider i vården	Går inte att boka tid på vårdcentral framåt i tiden En patient har synpunkter på att när hen ringer till vårdcentralen för att boka en tid hos läkare så svarar de att tider endast släpps för två veckor framåt men att de tiderna är slut. Patienten ombeds ringa en vecka senare. Hen undrar varför man inte kan boka en tid framåt i tiden? Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01840** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Vårdcentral gav inte omvårdnad och uppföljning till svårt cancersjuk patient Anhörig uppger att vårdcentral inte följde upp hennes svårt sjuke far under hans sista tid i livet. Vårdcentralen ville först inte remittera patienten till ASIH eftersom man ansåg att han var för frisk. Patienten hade flera allvarliga cancerdiagnoser samt en kronisk lungsjukdom. När remiss skickats och patienten godkänts för ASIH dröjde det bara några dagar innan patienten avled, ensam i sitt hem. Samma dag som patienten dog hade ASIH varit där och ringt på. När patienten inte öppnade antog man att han sov, man hörde hans andning genom brevinkastet, och släppte in hans mediciner genom brevinkastet. När anhörig åkte dit senare på dagen hittade hon sin far okontaktbar på golvet, patienten hade fått en hjärnblödning. Patienten avled samma dag. Även dagen därpå släppte ASIH in läkemedel genom brevinkastet, då var patienten redan avliden. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01860** Kommunikation Delaktig	Patient känner sig otrygg i möte med läkare En patient ifrågasätter varför huvudbonader som bärs av religiösa skäl inte förbjuds inom patientnära vård. Hen förnedras av att behöva öppna sig och blotta sig känslomässigt och fysiskt inför en individ som hen inte känner sig respekterad av. Patienten blir provocerad och känner sig inte trygg eller bekväm med ett läkarbesök där det finns svårigheter att kommunicera på svenska. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01867** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En man var missnöjd med att vårdgivaren missat fylla i uppgifter i journalen En man hade synpunkter på hur information hanterats i patientjournalen. Han ville att en kommunikation via digital kanal skulle tas bort från journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ärendet var löst efter ett telefonsamtal med patienten. Patienten hälsar till handläggaren att ärendet kan avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01892** Kommunikation Bemötande	Patient kände sig illa bemött av läkare En patient har synpunkter på bristande bemötande hos en läkare på en vårdcentral. Patienten kände sig inte respekterad när hen berättat om en tuff situation hälsomässigt och även arbetsrelaterat. Patienten kände sig ifrågasatt och respektlöst bemött av läkaren. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01900** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande på vårdcentral En kvinna har synpunkter på en läkare på vårdcentralen som skulle ta över hennes nedtrappning av antidepressivt läkemedel. Hon upplevde att läkaren var nonchalant och oengagerad, vilket hon ansåg särskilt problematiskt i ett ärende gällande ångest och depression. Patienten kontaktade därefter mottagningen för att begära byte av läkare men fick avslag på ett burdust sätt. Telefonsamtalet avslutades genom att personalen lade på utan att säga hejdå. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01926** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient fick aldrig tag på vårdcentralen - fick lista om sig på annan vårdgivare En patient försökte upprepade gånger att ta kontakt med en vårdcentral utan att få svar eller hjälp. Frustrationen ledde till att hen bytte vårdcentral. Patienten tycker att det borde finnas en garanterad svarstid i chatten på 24 timmar och att ärenden automatiskt eskaleras om inget svar ges. Det skulle också vara bra om det fanns en funktion där man kan se sin plats i kön eller få en uppskattad väntetid så att man inte behöver känna sig bortglömd. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01953** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig information om röntgensvar, informerades inte om cancerdiagnos En patient remitterades via sin vårdcentral för magnetkameraundersökning vid två tillfällen. Brev från vårdcentralen till patienten skrevs samma dag som den första röntgenundersökningen gjordes. I brevet informerades patienten om att de fått svar på de kompletterande undersökningarna och att det inte fanns några tecken på farligt tillstånd. Patienten ställde sig frågande till hur svaret kunde skickas innan den andra undersökningen hade gjorts. Patienten blev senare diagnosticerad med en malign tumörsjukdom. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01991** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Sjukt barn blev inte undersökt ordentligt Förälder till ett barn har synpunkter på att vårdcentralen inte gav någon vård i samband med besöket utan enbart gav grundläggande råd som en förälder till ett sjukt barn redan känner till. Föräldern upplevde inte att läkaren tog hens oro på allvar och önskar att bemötandet förbättras. Åtgärd: Föräldern har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01995** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barn nekades undersökning då förälder var tio minuter sent En förälder till ett sjukt barn hade en bokad tid som de var sju minuter sena till. Receptionen var tom. Efter tre minuter kom receptionisten och sade att de var tio minuter sena och läkaren ville inte träffa dem då denne nu åt lunch. Föräldern menar att de flera gånger fått vänta mer än 20 minuter på att få träffa läkare så att inte få träffa en när man som patient blir endast tio minuter sen är inte rätt. Föräldern tycker att det borde finnas ett bokningssystem på internet, att patienters värderingar ska respekteras och att läkare ska respektera tider. Åtgärd: Föräldern har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02007** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Felaktig remittering kring röntgen för tonåring En förälder är mycket nöjd med kvaliteten på vården men är irriterad över organisationen. Hen följde med sin tonåring till vårdcentralen efter rekommendation från sjukvårdsrådgivning. Ungdomen remitterades till röntgen för drop in så de åkte dit men fick där besked att de inte får röntga nacken på barn. De hänvisades till barnakuten och åkte dit. Där sade de att tonåringen ortopediskt är vuxet och hänvisade till ett annat akutsjukhus så de åkte dit. Väl där fick de vänta i tre timmar på en ny bedömning av en läkare som konstaterade just att röntgen behövdes. De fick sedan vänta på röntgen och sedan vänta på läkarbedömning efteråt. En hel dag gick åt. Föräldern undrar varför inte vårdpersonal vet vart man ska ta vägen för att ett barn ska röntgas. Åtgärd: Föräldern har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02048** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel i patientjournal En kvinna uppgav att efter ett besök på en vårdcentral så såg hon flertalet grava fel i hennes patientjournal. Hon uppgav att det beror på att vårdcentralen använder sig av AI-genererad journalföring. Kvinnan har fått svar från verksamhetschef att det tyvärr händer ibland. Kvinnan menar att detta hotar patientsäkerheten och hon kan inte förstå hur det kan tillåtas. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas då svar har inhämtats via egen kontakt, och är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02065** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Svårigheter att få kontakt med vårdcentral Närstående till en äldre patient har synpunkter på att det är svårt att få kontakt med vårdcentralen. Trots att de ringer när telefonkön öppnar så säger telefonsvararen att kön är full. Övriga personer vill inte lämna meddelande till läkaren. När man väl kommer fram har personalen ett dåligt bemötande. Närstående känner sig maktlös och tycker att det är hopplöst att inte få återkoppling. Patienten har försökt att få svar via vårdens digitala plattform utan resultat. Åtgärd: Närstående har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02094** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare bemötte barn på ett stressat sätt En förälder till ett barn på två år har synpunkter på att läkaren inte verkade ha erfarenhet av att arbeta med barn. Läkaren bemötte inte barnet med tålamod utan hade bråttom. Det kom mycket blod när ett stick i fingret togs och läkaren skrev att föräldern inte kunde hålla barnet så att undersökningen av halsen kunde genomföras. Barnet grät, blev stressat och kräktes efteråt. Ingen personal hjälpte till. Föräldern menar att en kunnigare personal hade varit bättre. Åtgärd: Föräldern har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02101** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande resurser på vårdcentral påverkar patienter En patient tycker att en regionfinansierad vårdcentral har bristande bemanning och tillgänglighet. Det är svårt att få kontakt eller återkoppling efter provtagning eller röntgen. Det är nästan alltid olika läkare och man upplever att det inte finns fasta anställda läkare. Psykolog och fotvård verkar saknas eller vara svårt att få tid till. Patienten uttrycker oro över att det är så begränsade resurser och förväntar sig att vården ska organiseras på ett ekonomiskt och kvalitetsmässigt hållbart sätt. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02107** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Patient inte nöjd med sin läkare En patient har synpunkter på att läkaren beskyllt denne för att inte vara aktiv i sin rehabilitering trots att hen tagit flertalet initiativ till detta. Det är patienten som har försökt boka uppföljningsmöten och sjukgymnast har bedömt att en läkning tar tid. Patienten önskar byta läkare då hen inte känner sig respektfullt bemött. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02121** Kommunikation Information	Bristande hänvisning av läkare En patient uppsökte vård digitalt och hänvisades av läkaren till ett laboratorium för provtagning men där kunde de inte ta det provet som läkaren hade sagt. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02182** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient nekas träffa läkare vid övergång från specialistvård till primärvård En patient har hänvisats från specialistvård till vårdcentral för fortsatt medicinskt ansvar. I telefonkontakt med vårdcentralen bemöttes patienten oprofessionellt och kränkande. Hon fick beskedet att läkaren inte ville ta emot henne som patient och att hon "bara var ute efter en sjukskrivning". Patienten har redan en pågående sjukskrivning för en månad framåt och har enbart tagit kontakt för att följa upp sin diagnos. Patienten känner sig otrygg och vill veta varför hon nekas träffa läkare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02215** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna upplevde ett bristande och olämpligt bemötande av den läkare hon träffade på vårdcentralen. Hon sökte för fortsatt sjukskrivning på grund av nedsatt arbetsförmåga och utmattning men upplevde att läkaren inte satte sig in i journalen och inte gjorde en ordentlig medicinsk bedömning. Hon kände sig kränkt, ifrågasatt och dömd. Efter besöket grät patienten och kände sig stressad då läkaren endast sjukskrev henne en vecka. Kvinnan tycker att bemötandet av människor med psykisk ohälsa kan förbättras. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02254** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på akut tid på vårdcentral En man med cancer i ett ben hade smärta och svullnad i benet. Han bokade tid på vårdcentralen men blev sen till besöket. Vårdcentralen bokade om tiden till tio dagar senare. Mannen har väldigt ont och undrar varför de inte bokade en tid till nästa dag. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02274** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande digital tillgänglighet och svårt komma fram på telefon En man har synpunkter på bristande digital tillgänglighet på en vårdcentral. Det står att man ska kunna kontakta dem via 1177 vilket enligt mannen inte fungerar. E-postadresser finns inte och telefontiderna är kraftigt begränsande utan möjlighet att lämna meddelande. Det går därmed inte heller att ställa frågor eller komplettera med något efter ett besök och en patient tvingas boka ett nytt besök när man skulle kunna hantera det smidigare. Utöver detta menar mannen att det är långa väntetider till husläkare och barn återkommande bokas till andra läkare än de är listade hos. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02307** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande mot äldre Närstående till en patient har synpunkter på att en undersköterska är otrevlig och skriker mot patienten. Hon ska vara en länk mellan vårdcentral och patient men det fungerar inte. Den äldre gråter och känner sig kränkt och den närstående önskar en personal som kan samtal med patienten och inte ta ut sina aggressioner mot henne. Vårdcentralen nekar den närstående att inkomma med synpunkter direkt till dem. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.