Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-04

Patientnämnden Ärendeförteckning - t.o.m 2020-08-31

BEVAKNINGSOMRÅDE ”CORONA”

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00852** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Hemskickad utan ordentlig undersökning och endast fokus på corona En ung man uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus eftersom han haft influensaliknande symtom i ett antal dygn. När han berättade att han just kommit hem från en utlandsvistelse blev han placerad i ett isoleringsrum och fick tala med läkare på telefon. Efter samtalet beslutade läkaren att mannen kunde åka hem, utan att några prover tagits. Mannen blev mycket förvånad över att läkaren inte lyssnade på hans lungor eller tog prover. Han lider av astma och menar att han tidigare drabbats av bristande undersökning vilket ledde till lunginflammation. Han menar att mottagningen bara ville ta reda på om han drabbats av coronavirus eller inte, men det var inte därför han uppsökte akuten. Han mådde fortsatt dåligt hemma under flera dagar och han ifrågasätter att han fick betala 400 kronor för att snabbt berätta om sin semester utomlands. Åtgärd: Yttrande inhämtades av verksamhetschef vid akutmottagningen. Hon beklagade händelsen som lett till den negativa upplevelsen. Hon beskrev patientens besvär, att symtomen bedömdes som lindriga och att provtagning inte var aktuellt. Patienten sökte vård i början av pandemin och verksamheten ändrade efter hand sina rutiner för mottagande av patienter där samtal nu sker i tält. Görs bedömningen i tältet att patienten behöver en undersökning för att bedöma vidare handläggning/allvarlighetsgrad så görs första bedömning hos patienten med både läkare och sjuksköterska samtidigt för att planera för vilka åtgärder som är aktuella. Hon beklagade att patienten hade ett dåligt förtroende för vården och menade att i just detta fall, när patienten i skrivelsen till patientnämnden beskrev sina symtom och tiden efteråt, så hade han troligtvis i triageringen i tältet fått samma bedömning. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01386** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Utan behandlingsmöjligheter vid svettning En ung kvinna nekas behandling för extrem svettning vid ett akutsjukhus eftersom hon endast har armhålesvettning. Sjukhuset har motiverat detta med att det även krävs att patienter ska ha handsvettning för att behandling ska kunna ges där. Hennes närstående ifrågasätter detta eftersom problemet skapar stort lidande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikens verksamhetschef. Där hänvisas till riktlinjerna som innebär att antingen besvär enbart från händer eller från händer och armhålor kan behandlas. På grund av covid-19 ligger all behandling inom denna verksamhet nere då man enbart måste ta hand om patienter som kommer direkt från akutmottagningen. Extremt långa väntetider är att vänta vilket beklagas. Patienten har tagit del av yttrandet och förvaltningen har informerat om möjligheterna att söka vård inom andra delar av landet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01770** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i remisshantering En man med besvär lovades av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus att skicka remiss till annan specialistmottagning. Anmälaren väntade i över två månader och fick sedan reda på att läkaren hade glömt bort att skicka remissen. Nu har mannens besök ställts in på grund av situationen med covid-19 och han i onödan lidit av sina besvär..

	Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchefen som inte är nöjd med att remissrutinerna inte hållits. Patientens besvär var av godartad sort och trots obehag för patienten inte låg i prioriteringslistan för åtgärd förre sommaren. I dagsläget kan man på grund av pandemin inte veta hur saker och ting kommer att utvecklas. Så fort situationen förändras kommer man att hjälpa till med undersökning och kirurgi. För aktuell information har patienten hänvisats till specialistmottagningen som har hand om operationen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02209** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt sig illa behandlad En kvinna med feber och andningssvårigheter inkom med ambulans till en akutmottagning. Personal ska ha frågat henne om det var nödvändigt att ringa ambulans och komma dit, enligt kvinnans mamma som är den som har hört av sig till förvaltningen. De tog inte heller prov för covid-19. Kvinnan ska upplevt sig illa behandlad och kränkt. Hon valde att åka hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02368** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Kommunikation Samtycke	Kort vårdtid, fel i journal och bristande integritet En äldre kvinna drabbades av feber i hemmet och hänvisades till akutsjukhus. Prov togs för covid-19 som visade positivt. Kvinnan, med flera underliggande sjukdomar, fick åka hem efter tre dagar vilket hennes närstående ifrågasätter. Kvinnans närstående har även upptäckt flera felaktigheter i journalen, det står bland annat att hon är dement och att hon smittats av sin make, trots att han varit död i flera år. Den närstående undrar om patienter blandats ihop. När kvinnan åkte hem fick hon bära patientkläder som visade delar av kroppen, vilket den närstående ifrågasätter och menar är respektlöst mot kvinnan som varit praktiserande muslim i hela sitt liv. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefer vid berörda verksamheter på sjukhuset. Chefen på akuten beklagade de upplevda bristerna i vården på sjukhuset och menade att återkopplingen var värdefull. Hon förklarade att läkaren beskrivit att det var svårt att inhämta patientens hälsohistoria på grund av arbete i mask och svårigheter med telefontolk. Läkaren uppfattade att maken vårdades i en annan del av staden, verksamheten bad om ursäkt för denna missuppfattning. Demens hade inte dokumenterats på akuten. Cheferna vid den verksamhet där patienten vårdats beklagade den negativa upplevelsen. De ansåg inte att det förekommit medicinska fel, däremot hade det förekommit felaktiga uppgifter om patientens sociala situation. Informationsöverföring från journalen på akuten skrevs ordagrant utan att dubbelkontrollera. Verksamheten kommer att förbättra sina rutiner, korrigera felaktig information i journalen och bad om ursäkt för det skedda. Utskrivningen från avdelningen blev enligt gällande rutin, med individuell anpassning. Undersköterskan som assisterade patienten vid påklädningstillfället var också troende muslim och uppgav att patienten kläddes med respekt. Eftersom patientens egna kläder var smutsiga fick hon ren skjorta och byxor från avdelningen samt sin egen sjal. Valet av rena kläder togs med hänsyn till patienten. Hennes kappa kläddes på över detta och förslöts noga, detta med särskild tanke på att knapparna är glest placerade över patientskjortan och lätt kan glipa. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02463** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i bemötande och kommunikation i samband med planerat kejsarsnitt En kvinna som väntade sitt tredje barn skulle göra ett planerat kejsarsnitt. Hon blev odlad för coronavirus vid inkomsten till förlossningen. Näsprov var negativt men halsprov som också togs var svagt positiv. Kvinnans planerade kejsarsnitt sköts upp och blev därefter inte av på den planerade dagen. Kvinnan beskrev bristfälligt bemötande och att hon ingavs falska förhoppningar. Hon fick ingen information om planerna för sin förlossning. Även bemötandet i samband med kejsarsnittet upplevde kvinnan som negativt. Hon beskrev att hon inte kunde föda vaginalt. Kvinnan kände sig även försummad på grund av påvisat coronavirus. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig för verksamheten. Hon beskriver att då patienten skrevs in för planerat kejsarsnitt togs ett test för covid-19 som var positivt. På grund av en ansträngd situation blev det planerade kejsarsnittet framskjutet. Ett okomplicerat kejsarsnitt utfördes ett par dagar efter inkomsten. Ansvarig för verksamheten beklagar patientens upplevelse och att kejsarsnittet blev framflyttat. Hon beskriver att de gjorde sitt bästa för att bemöta patientens besvikelse och hade upprepade samtal med henne under de aktuella dygnen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2005-02629** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Konsekvenser av missad diagnos, otrevligt bemötande av läkare En kvinna konstaterades ha en stor sten som blockerade urinvägarna. Då kvinnan var gravid valde läkaren att avlasta njuren genom att sätta en kateter som gick via njuren. Katetern och stenen skulle tas bort efter att kvinnan fött barn. Förlossningen förlöpte utan komplikationer. Kvinnan fick feber efter en tid och var till slut tvungen att åka in till ett akutsjukhus. Hon träffade en otrevlig läkare som påstod att det inte fanns någon sten kvar så därför skulle katetern dras bort. Läkaren blev dock stoppad av en kollega då det krävdes ett ingrepp för att avlägsna katetern. Enligt maken blev patienten i stort sett utslängd från akutmottagningen. Katetern togs bort, kvinnan fick feber igen, tre anfall, och fick åka flera gånger till akutsjukhuset. Det konstaterades snart att stenen var kvar, hon hade en infektion som behövde behandlas innan operation samt testades även positivt för covid-19. Maken anser att första läkaren på akuten var okunnig, otrevlig och slarvig vilket medfört komplikationer för makan och nyfödd dotter. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på sjukhuset. Han har gått igenom patientens journal och röntgenutlåtande. Han beskriver patientens sjukdomsförlopp och de behandlingar som sattes in. Patienten väntar på operation hos en vårdgivare som sjukhuset samarbetar med. Han bedömer att patienten har blivit korrekt behandlad. Han ber om ursäkt för den otrevliga läkaren patienten beskrivit att hon träffade på sjukhusets akutmottagning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2005-02668** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Försvunna ägodelar för medvetslös patient som avlidit En ung man har avlidit i covid-19 på sjukhuset. Han flyttades mellan avdelningar. Mannens värdesaker är borta. Ombudet har eftersökt via kurator men mannens skåp var tomt. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten och informerat honom att blanketten saknar frågor och synpunkter. Förvaltningen har uppmanat honom att han inkommer med sina synpunkter. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2005-02892** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande i samband med information om coronasmitta En äldre kvinna läggs in på ett akutsjukhus på grund av svår urinvägsinflammation. Vårdgivaren tar även ett covid-19 test som är negativt och information om detta svar lämnas till kvinnan och hennes dotter. I samband med ett annat besök i vården, beslutar sig dottern för att ta med modern till en närakut mottagning eftersom besvären i urinvägarna inte riktigt har gett med sig. I samband med detta besök informerades kvinnan om att hon har testat positiv för covid-19 och kunde därmed inte få vård bland andra patienter. Kvinnan ifrågasätter varför hon fick information om att hon hade testat negativt när det sedan visat sig att hon var positiv. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig sektionschef som håller med om patientens kritik. Provsvar hade lämnats till patienten innan det fanns tillgängligt i journalen, detta kan enligt sektionschefen enbart härledas till "den mänskliga faktorn". Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret och hoppas att det kan ligga till grund för förbättring. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2005-02939** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande undersökningar vid misstänkt covid-19 En man hänvisades av 1177 att uppsöka en akutmottagning vid ett sjukhus då han hade andningssvårigheter, muskelvärk och hög feber. Patienten skickades hem samma dag. Han upplevde hanteringen som nonchalant och att symptomen inte togs på allvar. Några dagar senare var han tvungen att ringa ambulans och inkom ånyo till sjukhuset med svåra andningsproblem. Mannen blev lagd i respirator och han befarade att han inte skulle överleva covid-19 som då konstaterats. Han menar att om adekvata prover och undersökning gjorts vid första besöket och behandling satts in hade han sluppit respiratorvård. Patienten blev också av med kläder på sjukhuset som han inte har fått tillbaka. Han har senare sett i sin journal att det står att han var covid-19 negativ, trots att inget prov togs på akuten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03139** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal i reception hostar kraftigt där patienter i riskgrupp vistas En kvinna var på mammografi för kontroll av knöl. Hon tillhör riskgrupp då hon haft cancer. En personal i receptionen hade enligt kvinnan en mycket kraftig hosta och såg inte frisk ut. Kvinnan frågade om hon hade tagit prov för covid-19 men fick inget svar. Hon anser att en mottagning där cancerpatienter går på undersökning inte ska ha personal som uppvisar så kraftiga symtom. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig för verksamheten. Hon beskriver den befogade oron att smittas av covid-19 men att mottagningen följer sjukhusets riktlinjer att all personal med covid-19 symtom ska stanna hemma och inte komma till arbetet. Personal utan symtom testas inte regelbundet. Den aktuella medarbetaren hade en känd allergi vilket kan medföra hosta men hade inga covid-19 symtom och har heller inte efter detta utvecklat infektionssymtom. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon menar att dessa riktlinjer som står i 1177 inte har följts: "Eftersom skillnaderna mellan symtom på covid-19, vanlig säsongsinfluensa, förkylning och pollenbesvär kan vara små, är det extra viktigt att vid minsta förkylning- eller luftvägssymtom stanna hemma i karantän och helt avstå kontakt med äldre personer samt andra riskgrupper. Medicinera som vanligt för din allergi. Om symtomen inte förvärras, medicineringen hjälper och du bedömer att dina symtom sannolikt beror på allergi behöver du inte vara hemma." Enligt patienten hade personen i receptionen inte munskydd och hostade rakt ut. I överenskommelse med patienten kan ärendet med detta tillägg avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03274** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nonchalant bemötande och ingen vård på akutmottagning En kvinna med smärta i buken och frossa sökte akutmottagning efter telefonkontakt med 1177 som hänvisade till sjukhusets akutmottagning. Väl där blev de hänvisade till ett tält utanför akutmottagningen. Personalen stod på långt avstånd och de skrattade och höll på med sina telefoner. Kvinnan blev hänvisad att kontrollera temperaturen. En läkare stod på avstånd men ingen undersökning gjordes av kvinnan. Hon fick rekommendation att gå hem och ta receptfria värktabletter. En vakt kom och sa till familjen att gå hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03303** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Vårdgivaren försökte bara ringa patienten en gång och från okänt nummer En patient hade stått ett knappt år i kö vid ett akutsjukhus för att få förskrivet läkemedel som förhindrar hiv-smitta. Han upptäckte att han hade ett missat telefonsamtal från ett okänt telefonnummer, när han ringde upp numret kom han till ett allmänt hållet telefonsvararmeddelande där det informerades om att någon från sjukhuset försökt nå patienten men av sekretesskäl lämnades ingen närmare information än så. Några månader senare läste patienten sin journal där det framgick att en undersköterska vid mottagningen hade försökt nå honom på telefon gällande läkemedelskön. Patienten är besviken på att man bara försökt ringa honom en gång och att man inte exempelvis skickat honom ett meddelande via 1177 Vårdguiden med en kontaktuppmaning. Detta kan ha medfört att läkemedelsbehandling som är viktig för patienten försenats ytterligare. Dessutom gav journalen ingen ledning gällande vad saken gällde. När patienten framförde klagomålet till vårdgivaren gavs svaret att på grund av coronapandemin har intaget av nya patienter som ska utredas för läkemedlet pausats. Patienten anser dock inte att detta klargör varför vårdgivaren agerade så slapphänt i fråga om kontaktförsöket och bristen i journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid akutsjukhuset, infektionskliniken. Enligt yttrandet framkommer det, att varför de endast försökte ringa en gång berodde på, att de samma dag fick besked om att flertalet personal på grund av coronapandemin skulle förflyttas till andra mottagningar och att alla bokningar därmed upphörde. Då inga besked vid tidpunkten kunde lämnas kring återtagen verksamhet skickades ingen ytterligare information. Det förhållningsättet beklagar man idag, men några brister i journalföringen anser de inte föreligga. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte fått det bemötande han förväntat sig. Patienten har tagit del av yttrandet och därefter inkommit med synpunkter. Patienten framför vikten av bestämmelserna i patientlagen gällande den information patienten ska få för att ges delaktighet i sin vård och att vårdgivare måste säkerställa att journalen innehåller uppgifter om vårdplanering. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelse för kännedom enligt överenskommelse och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03576** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Mycket illa bemött av barnläkare En mamma var med sin son på en barnakutmottagning vid ett akutsjukhus. De fick träffa en läkare under natten som bemötte henne mycket otrevligt och irriterat. Läkaren ställde många frågor och då mamman påtalade att hon var trött efter den långa väntetiden ska läkaren ha sagt att denna också var trött. Ombudet upplevde att det blev en tjafsig stämning och att inget fokus låg på barnet. Mamman berättar att hon aldrig har blivit så dåligt bemött och mådde mycket dåligt efter det inträffade. Efter besöket gjorde läkaren en orosanmälan till Socialnämnden gällande mammans mående, vilket hon tror beror på att läkaren hörde att hon tänkte anmäla det inträffade. Ombudet har även synpunkter på att patienterna inte var uppdelade efter symtom i väntrummet. Alla patienter satt blandade trots pågående covid-19 pandemi. Personalen hade inte heller någon skyddsutrustning.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03643** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Fick inte se sin närstående Patienten avled vid akutmottagning vid sjukhuset. Närstående fick beskedet att hon skulle få se sin nära som just avlidit. Men detta löfte kunde vården inte infrias. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2007-03901** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Fick inte följa med sin 15-årige son på akutmottagningen En 15-årig pojken hade ramlat med cykel och slagit sig. Ambulans tillkallades och pojken fördes till en vuxenakutmottagning. Modern kontaktade akutmottagningen och bad att få komma in till sin son. De hade besöksförbud på grund av coronapandemin. Modern anser att det var fel att ambulansen transporterat honom till en vuxenavdelning och att hon inte fick var med honom som hans vårdnadshavare. Efter 15 timmar fick han äntligen träffa en läkare och fick besked om att han fick åka hem. Tonåringen hade inte uppfattat eller förstått vad läkaren sagt och vilka rekommendationer han fått. Modern tycker att det var fel att han inte transporterades till en barnakutmottagning eftersom det varit kommunikationsbrister. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2007-04065** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Ingen covid-19 infektion men har antikroppar En kvinna hade kraftiga infektionssymtom för flera månader sedan. Hon sökte vård på sin vårdcentral som bedömde som trolig covid-19 infektion. Kvinnan skickades i ambulans till sjukhusets akutmottagning som tog prover, men enligt patienten togs inget svalgprov - mottagningen avfärdade misstanken om att patienten led av covid-19. Kvinna åkte kommunaltrafiken hem från akutmottagningen. När hon tillfrisknade återgick hon till sitt arbete där personer i riskgrupp fanns och insjuknade i covid-19 infektion. Kvinnan har nu gjort antikroppstest som visat att hon har antikroppar mot covid-19. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2007-04129** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande och journaltext En kvinna sökte vård med oro för covid-19 infektion för flera månader sedan. Symtomen avfärdades vid ett uppsatt tält utanför sjukhuset. Kvinnan hänvisades till närakutmottagning för kontroll av hjärtat på grund av sin hjärtproblematik. Därifrån hänvisades hon till sjukhusets hjärtakutmottagning för ytterligare kontroll. Där gjordes undersökningar och provtagning av en undersköterska. Hon fick inte träffa någon läkare. Därefter fick hon en hälsning av en läkare att hon kunde gå hem. Synpunkter finns på bemötandet från undersköterskan samt om den journaltext som läkaren skrivit som innehåller felaktigheter och irrelevant information enligt kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V2003-01981** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter behandling samt bemötande på akutmottagning En man har sökt sjukvård på en akutmottagning med hjärtproblem. Mannen ifrågasätter att fick vänta så länge på mottagningen för att få hjälp och att han fick vänta där han själv upplevde stor risk att smittas av coronaviruset. Vidare upplevde mannen att personal trodde att han ville bli testad för viruset vilket han inte ville. Upplevde att bemötandet av personal på avdelningen var nedsättande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> 1177 **Akutsjukhus** **V2007-04047** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Trängsel och oorganiserat i väntrummet vid antikroppstest av covid-19 En äldre man skulle göra ett antikroppstest för covid-19 och hade bokat tid på ett laboratorium vid akutsjukhuset. När han kom dit fanns det 30 personer som stod och väntade på provtagning. Det fanns inga markeringar eller skyltar vilka avstånd man skulle hålla. Personerna som väntade stod utan rekommenderat avstånd på en- och en halv meter och det fanns inga kölappar utanför. Kölapparna skulle hämtas genom att man skulle gå igenom en trång dörröppning förbi tätt stående personer. Mannen anser att det är under all kritik att ett stort akutsjukhus inte har förhållningsregler för laboratoriet för provtagning. Eftersom mannen på grund av ålder tillhör riskgrupp för covid-19 valde han att inte stanna och vänta på att ta testet utan åkte hem. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> 1177 **Akutsjukhus** **V2008-04497** Kommunikation Information	Fick ingen information om att antikroppstest sparas i biobanken En kvinna hade gjort test för kontroll av antikroppar mot covid-19. I testresultatet stod det att hon hade samtyckt till att provet kan sparas i biobanken. Den frågan hade hon inte alls fått i samband med provtagningen. Kvinnan kontaktade biobanken och fick en blankett att fylla i för att provet skulle kastas. Däremot är hon mycket kritisk till personalen på laboratoriet som inte bad om samtycke till att provet skulle sparas i biobanken. Hon vill också veta hur verksamheten i framtiden kommer att säkra att alla patienter tillfrågas om samtycke till att prover sparas i biobanken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> 1177 **Akutsjukhus** **V2008-04513** Administrativ hantering Brister i hantering	Laboratoriet slarvade bort blodprov för antikroppstest av covid-19 En kvinna tog blodprov för analys av antikroppar mot covid-19 för mer än två månader sedan. Hon har ännu inte fått något svar från laboratoriet och när hon ringt dit har de sagt att de inte kan hitta hennes blodprover. Kvinnan tycker det är anmärkningsvärt att vården kan vara så slarvig. Det är ju dyrbart blod som hon gett ifrån sig och överlämnat i förtroende till dem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** **V2003-02043** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Frågor om besök på akutmottagningen En kvinna har frågor om vilka regler som gäller nu avseende coronasituationen då hon vill åka till akutmottagningen för att träffa sin man. Hon har fått motstridig information från 1177 och personal på akutmottagningen. Åtgärd: Hänvisar till linje för specifika frågor om corona 113 13.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02192** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos på akutmottagning En kvinna kom via ambulans till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan hade bröstsmärtor och man misstänkte initialt hjärtinfarkt. Läkaren undersökte kvinnan genom att trycka hårt på bröstet och över ryggen. Kvinnan fick av detta ytterligare värk i två dagar. Man diagnosticerade kvinnan med dyspepsi och hon fick behandling för detta. Ingen smärtlindring gavs. Hon sändes därefter hem. Kvinnan uppsökte någon dag senare sin vårdcentral, som remitterade till akutmottagning då smärtorna kvarstod. Man konstaterade då gallstensanfall med infekterad gallblåsa. Även denna gång blev hon allt för hårt undersökt. Hon upplevde det som ett slag i magen. När kvinnan påtalade detta fick hon till svar att det just nu råder kaos på akutmottagningen. På grund av pågående infektion kommer hon få vänta i ett par månader på operation med antibiotikabehandling under tiden.

	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02199** Vård och behandling Behandling	Risker i patientsäkerheten för barn En personal som arbetar på en barnintensivavdelning (BIVA) på ett akutsjukhus har synpunkter på att personal tillåts alternerar mellan att arbeta på BIVA och intensivvårdsavdelning för vuxna (IVA). Anmälaren anser att alternera mellan arbete med covid-19 patienter och därefter med så sjuka barn som de har inte är patientsäkert. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) nya tjänst.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02230** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ägodelar försvann Patienten blev inlagd på akutsjukhus och avled i sviterna av Covid-19. Hennes ägodelar försvann, enligt närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har sedan hört av sig att ägodelarna återfunnits i sjukhusets tvätteri. Ärendet avslutas därav.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02238** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntan på operation En kvinna har drabbats av en nervskada och fick först vänta nästan ett år på att få en tid för operation. När hon fick en operationstid visade det sig att hon hade för högt blodtryck så läkaren avbokade tiden. Nyss fick hon en ny operationstid som ganska snart avbokades med anledning av den pågående coronapandemin då inga planerade operationer genomförs. Kvinnan anser att hon heller inte fått någon information om varför hennes operation inte genomfördes tidigare i förloppet efter nervskadan. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02271** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick själv ta sig hem från sjukhusets akutmottagning med coronavirusinfektion En äldre kvinna med långvariga infektionssymtom åkte in med ambulans till akutmottagningen. Hon fick information om att hon hade coronavirusinfektion. Kvinnan fick åka hem själv med buss. Hon fick råd att vistas i hemmet. Kvinnan har synpunkter på att hon skickades hem med buss med risk att smitta andra. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vården är hårt belastad under rådande omständigheter och att ständiga prioriteringar görs. Ger råd att alltid ringa till 1177 för rådgivning.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02274** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Coronavirussmittade patienter blandades med patienter utan smitta vid sjukhus En kvinna med skada på näsan fick en akutremiss från ett sjukhus till en specialistmottagningen på ett annat sjukhus. Hon hänvisades där till ett tält med både coronavirussmittade patienter och andra patienter i väntan på att få komma till den specialistklinik dit hon skulle. Hon riskerade därmed smitta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02316** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Nekas intyg om tillhörighet till riskgrupp för covid-19 En kvinna har kontaktat en specialistmottagning för att få ett intyg som bekräftar att hon tillhör en riskgrupp för att drabbas svårt av covid-19. Enligt anmälaren anser inte mottagningen att hon tillhör en riskgrupp vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02327** Vård och behandling Behandling	Bristande vård av kvinna med covid-19 En äldre kvinna med Corona får inte den behandling hon var i behov av och en närstående var kritisk till personalens agerande. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ombudet har informerats om att patientnämnden inte inhämtar svar från vården så länge coronapandemin pågår. Informerat om att ombudet kan vända sig direkt till vårdgivaren.

Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02328** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Inga försiktighetsåtgärder i samband med provtagning En man som besökte laboratoriet vid ett närsjukhus för provtagning reagerade över bristen på försiktighetsåtgärder i samband med provtagningen. Anmälaren menar att han nu i sin vardag, med anledning av coronaviruset, håller avstånd till andra människor och alltid är försiktig med kontakter. Han har dessutom en infektion i kroppen. Vid blodprovstagningen i armvecket kom dock provtagaren oerhört nära hans ansikte när provtagaren lutade sig fram. Anmälaren ifrågasätter att verksamheten inte har plexiglas mellan patient och provtagare och inte heller bär visir eller annat andningsskydd. Provtagaren hade förklarat att verksamheten har ett visir men att det inte används eftersom det delas av alla och måste desinfekteras. Anmälaren är angelägen om att detta uppmärksammas och åtgärdas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02337** Vård och behandling Behandling	Skickades hem från akutmottagning med svåra andningsbesvär och hjärtsvikt En äldre kvinna med underliggande sjukdom som lungfunktionsnedsättning och hjärtsvikt fick svåra andnings-och hjärtbesvär och misstänkte att hon var sjuk i covid-19. Kvinnan sökte vård på en akutmottagning där hon blev emottagen utomhus i ett tält för en första bedömning, men inget prov togs på om hon var smittad av covid-19. Hon frös och skakade så mycket så att hon trodde att hon skulle dö. Till slut fick hon komma till ett rum för att träffa en läkare efter att man hade gjort en undersökning av hjärtats elektriska aktivitet. Läkaren bedömde att kvinnan inte behövde läggas in trots att hon hade så svåra besvär utan skickade hem henne istället. Nu har hennes hälsotillstånd försämrats och hon är så andfådd att hon knappt orkar prata. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dessutom uppmanats att söka vård direkt antingen via 1177 eller 112.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02388** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fördröjd behandling och utebliven återkoppling En äldre kvinna hade haft besvär med sin käke under flera år och gått på en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Kvinnan hade svårt att äta och smärta i käken. Hon hade gått ned i vikt och började må sämre psykiskt. Hon hade inte hört någonting från specialistkliniken om när hon kunde tänkas få en tid utan endast att hon inte glöms bort. Fokus behövde läggas på vård av patienter med covid-19. Kvinnan hade full förståelse för detta men hade väntat i flera månader och det som gjorde henne orolig var att hon inte hörde något alls från specialistkliniken. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02390** Vård och behandling Behandling	Framflyttad operation på grund av Corona En kvinna med en tumör i hjärnan väntar på operation. Hon hade fått en akut tid för kirurgi som fick flyttas fram på grund av coronapandemin. Förklaringen var att det inte fanns tillräckligt med intensivvårdsplatser att tillgå. Det har nu gått två veckor och hon har inte fått några nya besked. Kvinnans syn, balans och tal har försämrats avsevärt under de två veckor som gått. Efter att kvinnan själv sökt vården har hon nu fått nya direktiv, att operationen framflyttas ytterligare tre månader. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Hänvisar kvinnan till koordinator för operationen eller berörd läkare, upplysningstjänsten på IVO och ev. till husläkare. Ombudet återkom en tid senare med besked om att kvinnan kommer få operation inom kort.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02391** Vård och behandling Behandling	Dåliga stödinsatser efter tillfrisknande av Corona Ombud ringer angående sin mor, som legat inne på akutsjukhus på grund av Corona. Var illa däran och fick vistas på intensiv vårdsavdelning i respirator. Modern blev lite bättre och förflyttades till eget rum, dock utan tillsyn uppger ombudet. Ombudet uppger vidare att modern inte har fått någon behandling kring upplevelsen av att ligga i respirator, och nu lider modern av panikattacker. Ombudet har varit i kontakt med avdelningen och vidtalat detta, men ombudet uppger att de nu är trötta på de anhöriga och besvarar inte deras samtal längre. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02465** Kommunikation Information	Undermålig anhörigkontakt av akutsjukhus under Coronatid Ombud som ringer och vill lämna synpunkter på akutsjukhusets anhörigkontakt, som hon upplever som väldigt undermålig under dessa tider. Ombudet jämför med geriatriken där hennes farmor ligger, de hör av sig flera gånger om dagen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02472** Vård och behandling Behandling	Man besviken över att få vänta med behandling på grund av rådande pandemi En man har en neurologisk sjukdom och behöver få sin medicin. Han har nu fått veta att medicinen inte kommer att ges nästa månad som var planerat på grund av rådande pandemi. Mannen oroade sig för att bli kraftigt försämrad. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att patientnämnden inte inhämtar svar från vården om covid-19 så länge pandemin pågår.

Telefon **Akutsjukhus** **V2004-02542** Övrigt Övrigt	Patient kördes till fel avdelning En kvinna har synpunkter på att hennes pappa kördes felaktigt till en avdelning för patienter med covid-19 efter en röntgenundersökning. Han låg inlagd på en vanlig geriatrisk avdelning. Ombudet ställer sig frågande till om det framgår tydligt för de som kör patienterna på sjukhuset vilka avdelningar som vårdar patienter som smittats av det nya coronaviruset för att undvika onödig risk för smittspridning. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02623** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter faktura från akutmottagning En man ifrågasätter att han har fått en faktura på hela vårdbeloppet från en akutmottagning när han har sökt vård för covid-19. Mannen väntar på uppehållstillstånd och har fått information om att vård för covid-19 är avgiftsfri. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förklarar aktuella regler kring patientavgifter.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02633** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Besökstid avbokades på grund av patientens ålder En äldre man fick information av en sjuksköterska vid ett ögonsjukhus att alla patienter över 70 år har avbokats på grund av coronaviruset. Han ställer sig mycket frågande till detta då han är i stort behov av att få komma på ett läkarbesök och menar att det är åldersdiskriminering. Patienten är orolig att han blir allvarligt försämrad utan vård. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02647** Kommunikation Information	Otrevligt bemött och dålig information som anhörig till covid-19 patient Ombud ringer, vars far insjuknade i covid-19. Blev nedsövd och lagd i respirator, vid tillfrisknande förflyttades mannen till ett annat akutsjukhus. Ombudet upplever att sjuksköterskorna på avdelningen inte följer de regler som finns när det gäller att få information om den anhörige. Ombudet har själv ringt avdelningen för att få information, men blivit illa bemött och även fått luren i örat, uppger ombudet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02649** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Medicinsk bedömning och bristfällig delaktighet En kvinna framför att personal vid en specialistmottagning har kontaktat familjen och framfört att mottagningen kommer att stänga av patientens respirator om en timme. Familjen har motsatt sig detta och undrar vad de kan göra. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att familjen pratar med någon ansvarig på mottagningen och vid behov återkomma till förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02661** Vård och behandling Behandling	Förändrad behandling på grund av covid-19 En ung man vill framföra de konsekvenser av coronapandemin som drabbat honom. Mannen får ordination från specialistmottagning på hormonbehandling efter en tidigare cancer. Han har tidigare fått injektioner som getts av vårdcentralen. Under pandemin har han nu en gel som han kan applicera på egen hand i hemmet. Hans tidigare cancerdiagnos följs inte upp på akutsjukhuset, så som det var planerat, på grund av att mannen har drabbats av symtom som troligtvis är covid-19. Detta skapar en stor oro hos honom. Mannen skulle vilja få bekräftat om han har viruset eller inte. Om han inte var drabbad av covid-19 hade uppföljning och tidigare planerad behandling kunnat fortgå. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02662** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Obehandlad på grund av corona En man som tidigare haft cancer har under en längre tid varit sjuk i feber, hosta och andnöd. Mannen uppsökte akutmottagning på akutsjukhus men nekades hjälp. Mannen har stor förståelse för att sjukhuset agerade efter de riktlinjer som finns, men vill ändå påpeka konsekvenserna för hans del. Då han blev behandlad som en covid-19-patient och nekades vård och behandling kan man ha missat behandlingsbara symptom. Ett test om han led av coronaviruset eller ej hade varit att föredra. Situationen hade sett helt annorlunda ut om han hade fått till exempel antibiotika och sluppit vara i karantän. Mannen har hittills isolerat sig i två månader. Rehabiliteringen är nu lång. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02726** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Sjukresa beställd till patient med misstänkt corona En kvinnlig chaufför fick en beställning som sjukresa. Resan gick från kundens bostad till akutsjukhusets entré. Vid entrén togs patienten emot av personal i full skyddsutrustning. Först då fick chauffören veta att de misstänkte att patienten var smittad med covid-19. Kvinnan spritade hela bilen invändigt. Hon påpekar att alla resor där men har bekräftade eller misstänkta coronapatienter ska bokas via 1177. Kvinnan är mycket rädd att hon har blivit smittad.

	Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02752** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Mycket lång väntan på bedömning vid akutmottagning En äldre kvinna som skadat sig hänvisades från närakut till akutmottagning på akutsjukhus. Enligt kvinnans närstående fick hon vänta i ungefär 17 timmar på läkarbedömning. Kvinnan fick ingen information eller besked under väntetiden. Den närstående ifrågasätter denna hantering av sjuka och menar att det inte borde få gå till så, trots coronapandemi. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02790** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ej hjälp med smärtlindring Ett barn med en kroniskt neurologisk sjukdom väntar på operationen på grund av en smärtsam godartad bindvävstumör. Flickan vaknar på natten av smärta och får ofta ta smärtstillande läkemedel. Att hon inte får sova har bland annat påverkat hennes skolgång. Kliniken på akutsjukhuset har varit och är stängd, på grund av coronapandemin. Ordinarie läkare går inte att nå. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02798** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställd operation En man med smärtor har synpunkter på att hans operation ställts in på grund av covid-19 av en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han önskar att få opereras eller remitteras till annan vårdgivare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02826** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Mycket trångt och risk för covid-19 smitta på laboratorium En äldre man med njursvikt var på läkarbesök på sin vårdcentral. Blodprover skulle tas och mannen hänvisades, enligt ombudet som var med, till ett närliggande laboratorium. Där var det mycket trångt och fanns ingen möjlighet att hålla det avstånd som folkhälsomyndigheten rekommenderar. Det var även flera personer där som tillhörde riskgruppen enligt ombudet. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02831** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Drabbad av covid-19 på sjukhuset, blev dåligt bemött En kvinna har synpunkter på att hon placerades i ett rum vid ett akutsjukhus tillsammans med en annan patient som hostade hela tiden. När hon tog upp riskerna med covid-19 med personal blev hon dåligt bemött. Kvinnan fick covid-19 på sjukhuset. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02850** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Utskrivning på grund av brist på plats En kvinna har synpunkter på att hennes vuxna son med covid-19 skrevs ut efter en dag med motiveringen att det fanns andra patienter som mådde sämre. Sonen som opererades för två övriga besvär hade mycket smärtor vid utskrivningen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02861** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Remiss avslås för behandling hos specialistmottagning på grund av coronapandemin En patient har av sin vårdcentral fått en remiss för behandlande åtgärd på sjukhusets specialistmottagning. Remissen avslås på grund av rådande coronapandemi. Detta orsakar lidande för patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att regionen enligt beslut taget av RSSL, regional särskild sjukvårdsledning, så har planerad vård som kan vänta utan allvarliga medicinska konsekvenser skjutits upp för att frigöra sjukvårdspersonal till akutsjukvården. Hänvisar patienten åter till vårdcentralen.

Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02948** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga kring hantering av faktura En man som vårdades vid ett akutsjukhus blev under vårdtiden smittad av coronavirus och insjuknade i covid-19. Enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen har sjukhuset informerat om att han därför inte behöver betala patientavgift för vårdtiden. Den närstående undrar därför hur fakturan som ändå kommit från sjukhuset ska hanteras. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om telefonnumret till sjukhusets växel för att kunna tala med ekonomienheten.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-02975** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Hjärtsjuk äldre inlagd på avdelning med coronasmittade patienter En drygt 70-årig kvinna vårdades vid ett akutsjukhus på grund av hjärtbesvär. Hon hade också högt blodtryck vilket skapade smärta i hjärttrakten, detta åtgärdades dock inte förrän hon själv påtalade det. En sen kväll under vårdtiden fick kvinnan veta att hennes plats behövdes och att hon skulle byta avdelning. Hon informerades om att ingen coronasmitta fanns där och att hon kunde röra sig fritt. Motsatt information gavs dock en stund senare, på avdelningen fanns endast få patienter som inte var sjuka i covid-19. Hon blev mycket oroad av detta och menar att hon vanligtvis håller sig isolerad hemma. Hon upplevde också att hanteringen runt dryck på avdelningen kändes äcklig. Kvinnan valde att lämna sjukhuset under natten men fick vänta ensam utanför sjukhuset. Hon har också synpunkter på att vissa läkemedel skrevs ut under vårdtiden utan att några blodprover togs inför detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2005-03005** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad vård efter att opererats utomlands En kvinna har opererats utomlands och drabbats av komplikationer i form av svullen buk som medfört smärta och hjärtklappning. En ultraljudsundersökning visade att det var gammal vätska med blod. Patienten har uppsökt sjukvård vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus samt remitterats dit av vårdcentralen men blivit nekad hjälp vid samtliga tillfällen. En läkare ska ha bemött henne otrevligt och sagt att hon kan vända sig till sjukhuset utomlands som gjort operationen, vilket patienten ställer sig frågande till då hon inte kan resa på grund av den rådande coronapandemin. Vårdgivaren har bedömt att det inte är akut och att hon ska avvakta. Läkaren som utförde ultraljudet vid en annan klinik informerade henne att man behöver tömma ansamlingen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03081** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Brister i omvårdnaden i samband med covid-19 vård En man har tillfrisknat efter lång behandling vid intensivvårdsavdelning för covid-19. Han har flyttats till annan avdelning men släkting anser att det finns omvårdnads brister kring mannen. Denne har minnesproblem, svårt att röra sig, trycksår, diabetes och får inte hjälp med att gå på toaletten eller att duscha. Hans fru måste komma till avdelningen och se till så han får hjälp med att ta diabetes läkemedel. Enligt släktingen är mannen helt nedbruten och ligger i sängen och gråter. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt kontaktuppgifter till chefsjuksköterskan på avdelningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03083** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på brister i behandling vid covid-19 En man som varit sjukskriven i flera månader med kraftig huvudvärk och ryggvärk sökte akutmottagning på sjukhuset. En röntgen gjordes vid första besöket för att utesluta att besvären kom från urinvägarna. Mannen skickades hem med kollektivtrafiken. Vid andra besöket togs prov på covid-19 vilket var positivt. Han skickades hem utan någon behandling eller recept trots att huvudvärken gjorde att han inte kunde sova. Han har försökt att kontakta sin vårdcentral som inte heller erbjöd någon hjälp mot huvudvärken. Mannen mår fortfarande psykiskt dåligt av huvudvärken. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till telefonkontakt med vårdcentralen gällande symtomen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03096** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Får gå lång tid med gipsad arm En man har underarmsgips efter en fraktur. Planen var att gipset skulle tas bort och röntgenundersökning genomföras för att kontrollera läkningen, men mannen fick information om att hans arm inte kunde gipsas av med hänvisning till coronapandemin och att mannen var äldre än 70 år. Nu är planen att gipset ska tas bort om tre månader vilket innebär att han tvingas gå med gips hela sommaren. Vid fråga till läkaren på akutsjukhuset gavs endast information om att direktiven var från Region Stockholm. Mannen är besviken över att hans vård blivit inställd. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till mer information på coronalinjen 113 13.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03109** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på akutmottagning En patient åkte in till en akutmottagning vid ett akutsjukhus på grund av andnöd. Patienten kom till ett tält utanför sjukhuset där läkare gjorde en första bedömning. Läkaren som patienten träffade var arrogant och tog inte andnöden på allvar. Läkaren sade att patienten var friskt och skulle åka hem.

	Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03121** Vård och behandling Behandling	En nyförslöst kvinna utsattes för smitta med covid-19 En kvinna födde tvillingar och blev så dålig att hon var tvungen att läggas i respirator. I samma rum som kvinnan låg lade personalen en kvinna som hade bekräftad covid-19. På grund av detta fick kvinnan inte träffa sin man eller sina barn på flera dygn. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03154** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Problem med att hämta ut 24-timmars blodtrycksmätare En kvinna med blodtrycksbesvär ska genomgå en undersökning där man mäter 24-timmars blodtryck. Till detta behövs en blodtrycktrycksmätare som hon ska hämta på hjärtmottagningen, men dit är det några stationer att åka med tunnelbana. Sjuksköterskan på mottagningen sa att kvinnan själv måste hämta ut apparaten, antingen att hon kommer med tunnelbana eller med sjukresa i taxi. Kvinnan tycker det är anmärkningsvärt att vårdgivaren hänvisar henne att ta sig till mottagningen under rådande coronapandemi då Folkhälsomyndighetens rekommendationer är att hålla sig i karantän för personer äldre än 70 år och som tillhör riskgrupp. Kvinnan tycker att det borde finnas en samordning mellan vårdinrättningar så att blodtrycksmätaren skulle kunna hämtas av henne på en vårdinrättning inom gångavstånd. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03180** Administrativ hantering Brister i hantering	Tycker att det är krångligt att boka sjukresa En kvinna som på grund av sjukdom tillhör riskgrupp för covid-19 anser att det är krångligt att få sjukresa bokad. Hon måste kontakta specialistmottagningen och göra en massa knappval, slå in information och sedan vänta på att bli uppringd. I dessa knappval finns heller inget val om sjukresa eller övriga ärenden, utan knappvalen är avbokning av besök, receptförnyelse eller akuta ärenden. Kvinnan menar att det vore mycket lättare om personalen i samband med kallelse samtidigt kunde boka in en sjukresa tur och retur. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen uppmanar kvinnan att framföra sitt förbättringsförslag direkt till mottagningen.

Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03481** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekades vård vid akutmottagning En kvinna hänvisades av 1177 rådgivningen till en akutmottagning nattetid då hon hade fruktansvärd smärta i handen på grund av sin artros. När patienten kom dit fick denna enbart prata med personal genom en porttelefon och fick då reda på att de inte kunde ta emot henne då det var stängt och att hon hänvisades till en annan akutmottagning. Kvinnan menar att det är sådant fokus på covid-19 att andra besvär inte tas om hand. Hon ställer sig frågande till hur de skulle agera om en patient inkom med tex. problem med blindtarmen. Denna önskar få ersättning för de taxiresor hon behövde betala för att komma till sjukhusen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03482** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Upplevt sig mycket illa omhändertagen vid akutmottagning En kvinna hänvisades av 1177 rådgivningen till en akutmottagning nattetid då hon hade fruktansvärd smärta i handen på grund av sin artros. Patienten åkte först till en akutmottagning som hänvisade henne vidare till en annan akutmottagning. Personal ska enbart undersökt tecken på covid-19 och inte fokuserat på varför hon kom dit. De meddelade sedan att hon kunde åka hem och uppsöka en vårdcentral dagen efter. Kvinnan menar att det är sådant fokus på covid-19 att andra besvär inte tas om hand. Hon ställer sig frågande till hur de skulle agera om en patient inkom med tex. problem med blindtarmen. Denna önskar få ersättning för de taxiresor hon behövde betala för att komma till sjukhusen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03553** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos av röntgenläkare En kvinna stelopererade ryggen för ett par år sedan. För ett år sedan drabbades hon av svår smärta i ryggen och hade svårt att gå. Patienten röntgades vid ett akutsjukhus och fick höra att de inte hittat någon skada utan att hon drabbats av ett ryggskott. Denna besökte en specialistklinik för några månader sedan och läkaren där konstaterade att hon hade sprickor i skenorna som opererades in ett par år tidigare. Enligt läkaren kunde man se detta på de första röntgenbilderna som togs året innan. Kvinnan har lidit mycket och ställer sig frågande till det inträffade då hon kunde opererats tidigare. I och med det nya coronaviruset är operationen ytterligare fördröjd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2006-03591** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt provsvar för covid-19 En kvinna har provtagits för covid-19 under en vårdtid på ett akutsjukhus och blivit meddelat att testet var positivt. Senare när patienten hade skrivits ut blev hon åter meddelad att hon aldrig hade varit positiv. Patienten ifrågasätter detta och undrar hur det kunde ske. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-03819** Kommunikation Information	Brister i kommunikation En kvinna har haft magsmärtor en tid och då dessa förvärrades kontaktade hon 1177 Vårdguiden som skickade en ambulans. Hon blev åksjuk av färden till ett akutsjukhus och kräktes. Det fanns ingen misstanke om corona då hon varit i karantän under lång tid. Kvinnan hänvisades till ett väntrum och när läkaren kom visade det sig att hon placerats i väntrummet på den sida av akuten där misstänkta covid-19 patienter placeras. Hon är mycket besviken på att ingen information lämnades om vilket väntrum hon hänvisades till då detta har medfört stor oro för att ha blivit smittad med covid-19 på akutsjukhuset. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-03826** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Lång väntan på provsvar för covid-19 En kvinna lämnade ett covid-19 prov på en mobil station. När kvinnan kontaktade förvaltningen hade det gått tre veckor och hon hade ännu inte fått något svar. Kvinnan tyckte det var helt bedrövligt och att systemet inte fungerar. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-03874** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Läkare bar ej munskydd En kvinna har synpunkter på att läkaren inte bar munskydd inför en punktion av sköldkörteln. Kvinnan påtalade detta för läkaren som bara svarade att det inte behövdes. Kvinnan anser att med rådande situation av en pandemi och då patienter med nedsatt immunförsvar är på besök i vården för att genomgå ingrepp, varför kan då inte vårdpersonal använda munskydd för att ge maximal trygghet till patienterna. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2007-03989** Administrativ hantering Brister i hantering	Borttappat covid-19 test på akutsjukhus Kvinna med omfattande sjukdomsbild, bland annat ätstörning, åkte in till akutsjukhus för att hon hade svimmat flera gånger. På plats tas även test för covid-19, då resultatet väntar på sig hör kvinnan av sig till sjukhuset och efterfrågar detta. Kvinnan uppger att hon senare blir uppringd av en sjuksköterska som erkänner att de tappat bort hennes prov. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04066** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande vid provtagning En kvinna som fått tid för provtagning av antikroppar mot corona besökte provtagningsenhet vid ett akutsjukhus. Där blev hon mycket otrevligt bemött av en sjuksköterska. Kvinnan upplevde att miljön var stressig och när hon inte hörde att hennes nummer ropades upp blev sköterskan otrevlig. Kvinnan menar att den dåliga attityden påverkade mycket och hon kände sig väldigt ledsen när hon gick därifrån. Kvinnan menar att en patient är sårbar i en vårdsituation och hon vill inte att någon annan ska drabbas av sjuksköterskans bemötande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04068** Vård och behandling Behandling	Besviken över avslag på ögonremiss En man med bristande syn har remitterats från ögonläkare till ögonsjukhus för en operation av glaskroppen i ögat. Det blev avslag på remissen med hänvisning till situationen med covid-19. Mannen är besviken eftersom han först måste åtgärda glaskroppsavlossningen innan han kan få hjälp med operation av linser. Åtgärd: Undertecknad informerar om att vården nu sakta börjar öppna upp för planerad vård, undertecknad ber mannen vända sig tillbaks till ögonsjukhuset för att höra om de har möjlighet att operera.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04073** Resultat Resultat	Komplikationer kring operation En kvinna genomgick en rutinoperation i magen. Operationen tog dock hela dagen och hon mådde mycket dåligt efter operationen och fick vara kvar på uppvakningsavdelning länge, innan hon kom till en avdelning. Kvinnan hade då kräkts i flera timmar och hade mycket värk. Ingen kunde förstå varför hon mådde så dåligt och kvinnan fick information om att operationen hade gått väl. Kvinnan åkte efter utskrivning åter till akutmottagning på samma sjukhus på grund av smärta och man genomförde undersökning med röntgen. Allt såg fint ut. Kvinnan har därefter läst sin journal och där framkommer att en student genomomförde kirurgin och att denne gick in fel under operationen och även rispade levern. Kvinnan har utvecklat ett stort bråck och har ett halvår senare fortfarande smärtor och har gått ner 15 kg. Hon väntar eventuellt på en ny operation om är uppskjuten på grund av covid-19.

	Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04102** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på knäoperation En kvinna med svår knäskada väntar på operation på akutsjukhus. Det är planerat att byta ut knäleden, men med anledning av covid-19 har operationen skjutits på framtiden. Hennes handläggare på försäkringskassan menar att hon inte längre kan vara sjukskriven. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att planerad sjukvårdsverksamhet nu öppnas upp och beslut finns från regeringen om möjlighet att förlänga sjukskrivning då planerad vård skjutits på framtiden.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04106** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vården förutsätter att alla har möjlighet till videosamtal En äldre kvinna fick en kallelse till ett återbesök till läkare på sjukhusets specialistklinik. Kallelsen inbjöd till ett videosamtal (på grund av covid-19) där vårdgivaren förutsatte att patienten hade möjlighet till detta. Kvinnan kände sig kränkt över att det inte tydligt stod att om möjlighet finns till videosamtal så kan vanligt telefonsamtal erbjudas. Hon ringde till mottagningen och fick ett mycket trevligt bemötande samt en vanlig telefontid. Men hon anser att vårdgivaren inte ska förutsätta att alla har tillgång till denna teknik. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten är nöjd med att synpunkter registreras på förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2007-04159** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bemötande och hantering av sjuksköterska i receptionen på akutmottagning En man fick av vårdcentralen en akutremiss till sjukhusets akutmottagning för kontroll av hjärtat. Han åkte direkt dit. En sjuksköterska i receptionen satt och skrattade tillsammans med en ordningsvakt. De skrattade och skickade mannen till coronatältet utanför sjukhuset för provtagning. När mannen kom dit undrade personalen, när de såg hans remiss, varför han blivit skickad dit. Han fick gå tillbaka till akutmottagningen och fick träffa läkare. Mannen beskriver i övrigt att han är nöjd med vården han därefter fick. Men inte med sjuksköterskans bemötande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04245** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Får ingen vård och utredning En äldre patient mår enligt ombudet mycket dåligt. Patienten äter inte, sover inte och har yrsel. Patienten har sökt vård på akutmottagning vid flera tillfällen och åkt ambulans. Vid ett tillfälle gavs behandling mot lunginflammation annars har ingen utredning gjorts eller vidare vård givits. Patienten har inte covid-19 men mår sämre för varje dag enligt ombudet. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till rådgivning via 1177 och vårdcentralen. Information om akutmottagningens uppdrag och att de inte gör utredningar om inte tillstånd är akut.
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04282** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Ingen kontakt eller kallelse efter att akutremiss skickats En kvinna med ortopediska besvär och smärta remitterades akut från en specialistklinik till ett akutsjukhus. Kvinnan har dock inte fått någon kontakt eller kallelse från sjukhuset trots att det gått över att halvår sedan remissen skickades. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen tycker att väntetiden är oacceptabel, även om det pågår en pandemi borde remissen hanteras och kvinnan få information om situationen, väntetid och hur hon ska agera under tiden. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04322** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Väntetider för cancersjuk En kvinna med symtom sökte specialistvård för flera månader sedan. En operativ provtagning skulle göras men fick skjutas upp på grund av covid-19. När provet väl gjordes visade det sig vara cancer enligt ombudet. En röntgen gjordes på ett sjukhus och visade på metastaser. En remittering gjordes till ett annat sjukhus där en undersökning skulle göras för att se vilket typ av tumör det rör sig om. En väntetid på denna undersökning beräknades vara en månad. Det andra sjukhuset avvaktar behandling då de väntar svar på undersökning. Kvinnan mår dåligt under väntetiden och är orolig för försämring. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04431** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på provsvar En kvinna tog prov för test av antikroppar för covid-19. Hon har fortfarande efter drygt en vecka inte fått svar, trots att hennes make som tog prov samtidigt fick svar på testet efter några dagar. Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till laboratoriet hon besökte. Hon är nöjd med informationen.

Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04487** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Upplevt sig mycket illa behandlad En kvinna upplevde en jobbig händelse vid en ögonklinik. När en sjuksköterska undersökte henne ska hon ha harklat sig då hon lider av KOL (kronisk obstruktiv lungsjukdom). Sjuksköterskan ska då ha blivit mycket stressad och orsakat kalabalik då denna trodde patienten var smittad av covid-19. Patienten anser att sjuksköterskan inte lyssnade på henne när hon försäkrade denna att hon inte har covid-19. Sjuksköterskan ska även ha informerat de andra patienterna om att kvinnan kunde vara smittad. Patienten skickades hem och fick inte träffa läkaren för sin injektionsbehandling. Hon kände sig sårad och förnedrad efter det inträffade och har svårt att släppa vad som hände. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04518** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Har kronisk lungsjukdom men antogs vara smittad med covid-19 då hon hostade En äldre kvinna med kronisk lungsjukdom var på en specialistmottagning och hostade till. En sjuksköterska blev upprörd och skällde ut kvinnan framför andra patienter i väntrummet. Sjuksköterskan hämtade en kollega och de kom med full skyddsutrustning för att ta covid-19-test. Kvinnan började gråta och sa att hon inte har covid-19 utan kronisk lungsjukdom. Händelsen gjorde att kvinnan inte kunde träffa läkaren utan fick åka hem. Nästa dag ringde sjuksköterskan från mottagningen för att meddela att kvinnan inte hade pågående covid-19-smitta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04678** Kommunikation Delaktig	Väninna fick inte följa med in i besöksrum En äldre kvinna har återkommande besök för uppföljning av cancer i ryggen. Hon har lätta kognitiva besvär och vill gärna att väninnan följer med in i rummet. Men läkaren på akutsjukhuset vill inte ha mer än en person i rummet och väninnan fick inte komma med på besöket. Hon tror att beslutet är med anledning av covid-19, men menar att man kan göra undantag. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2008-04737** Resultat Resultat	Misslyckad operation En kvinna genomgick en ortopedisk operation av benet vid ett akutsjukhus. Flera återbesök planerades, men några blev inställda på grund av pandemin. Vid ett återbesök månader senare informerades hon om att benet var felroterat och att hon behöver genomgå en ny, större operation. Kvinnan är inte glad åt detta och menar att hon redan vid ett tidigt återbesök påtalat att foten var vinklad åt ett visst håll. Hon har frågor om det inträffade och undrar om det finns någon chans att rätta till det som hänt utan att behöva bli opererad igen.

	Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02433** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekades sjukresa efter undersökning på akutsjukhus En man råddes av sin husläkare och 1177 att ta sig till akutmottagning för undersökning då han hade symtom som misstänktes vara covid-19. Han blev undersökt, men inte testad för sjukdomen och fick rådet att ta en taxi hem och betala med egna pengar. Han ifrågasätter att han blev nekad sjukresa hem då han har fyra mil till sjukhuset. Åtgärd: I svar från klinikchefen framfördes en ursäkt för den felaktiga bedömningen, mannen skulle naturligtvis haft en sjukresa för att komma hem på bäst sätt. Om mannen sänder kvittot till avgiftsenheten på sjukhuset kommer han att få pengarna tillbaks för utlägget med taxi. Anmälaren är nöjd med svaret, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03526** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter vård på intensivvårdsavdelning En man har vårdats på en intensivvårdsavdelning efter att ha insjuknat i covid-19 och avled där. Mannens anhöriga ifrågasätter att läkare på avdelningen beslutat om palliativ vård i det skedet som de gjorde. Anhöriga ifrågasätter vidare att de inte var ordentligt involverade i de beslut som togs kring mannens vård. Mannens hustru vårdades själv vid sjukhus vid samma tillfälle och ifrågasätter att hon inte kontaktades angående att det beslutades om palliativ behandling för mannen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vik aktuell klinik. verksamhetschefen beskriver att patienten inledningsvis erhöll syrgasbehandling och beslutet om palliativ vård togs med hänsyn till patientens grundsjukdom. Patienten bedömdes inte kunna klara av en intensivvårdsbehandling. Verksamhetschefen påtalar att det var olyckligt att mannens hustru själv vårdades vid ett annat sjukhus vid samma tillfälle och erbjuder henne tillfälle att komma på samtal angående det inträffade vid behov. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03589** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Ifrågasätter planering samt kommunikation på intensivvårdsavdelning En kvinna har vårdats på en intensivvårdsavdelning. Under vårdperioden har anhöriga önskat att kvinnan ska bedömas av onkolog vilket utlovades av personal, detta skedde dock aldrig. Det skrevs en remiss till en rehabiliteringsklinik för kvinnan vilken anhöriga undrar varför den skrevs. Vidare fick kvinnan åka taxi själv till rehabiliteringskliniken vilket anhöriga ifrågasätter utifrån spridning av covid-19.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2007-03748** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Lång väntan på att få provsvar En man blev provtagen för covid-19 vid en provtagningsstation som hör till ett laboratorium som lovade skicka svaret inom 1-2 dagar. Efter en vecka väntar han fortfarande på svaret. Han har förgäves försökt kontakta de ansvariga. Laboratoriet kan också utföra provtagningar privat och patienten undrar om de som betalar för sin provtagning privat har någon sorts förtur framför skattebetalarna. Han undrar om provet är bortslarvat och när han kommer att få ett provsvar. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som berättat att han har fått e-post från berörd laboratorium som bett om ursäkt och informerat att provsvaret skickat om 14 dagar. Han anser att han har fått svar på sina frågor och därför avslutas ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2008-04244** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missad diagnos resulterade i akutoperation En kvinna hade feber och frossa under flera månader och misstänkte själv en pågående infektion i hjärtat. Då kvinnan har pacemaker uppsökte hon privat specialistläkare, närakut, vårdcentral och akutsjukhusets specialistmottagning och bad om antibiotika, men negligerades. Hos specialisten fick hon göra underökning av hjärtat med ultraljud, dock utan besked om undersökningsresultat eller uppföljning. På akutsjukhuset ville de först inte ta emot kvinnan, men efter undersökning garanterade de att ingen infektion pågick då huden såg fin ut och ingen rodnad fanns. Kvinnan sökte vårdcentral och påtalade sin höga feber och att hon upplevde sig mycket sjuk. I journalen står att hon ser opåverkad ut vid besöket. På närakuten skriver man in journalen att hon har blåsljud på hjärtat, men det är inget som kvinnan informeras om. Vårdcentralen reagerar dock på närakutens anteckning och sänder kvinnan akut till akutsjukhus. Kvinnan bli inlagt i 1½ månad. Inläggningen resulterade i akut hjärtoperation med byte av klaffar och pacemaker på grund av en obehandlad infektion i hjärtat. Inläggning varade under pågående coronapandemi, vilket medförde att kvinnan inte fick träffa sina barn innan operationen eller under vistelsen. Händelsen har skapat stor ångest hos kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2008-04473** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Skrevs ut medtagen från förlossning med felaktigt påstående om coronasmitta En kvinna hade fött barn mitt i natten och var kraftigt medtagen. Trots detta skickades hon hem med felaktigt påstående om att hon var smittad med covid-19. Svaret från testet, som var negativt, kunde ses vid lunchtid. Kvinnan skrevs ut på eftermiddagen för att personalen vid flera tillfällen sagt till kvinnan att hon testats positivt för covid-19. Kvinnan undrar varför de flera gånger hävdade att hon var positiv för covid-19 fast testet visade att hon var negativ. En av barnmorskorna hade sagt till kvinnan "att hon måste sluta föda barn". Kvinnan anser att det är hon själv som gjort valet att föda ytterligare ett barn vid 40 års ålder och det valet är hennes eget som hon tar ansvar för. Däremot var hon mycket utmattad mentalt och fysiskt efter förlossningen. Kvinnan anser heller inte att hon borde ha skrivits ut om hon skulle ha varit positiv för covid-19-smitta, utan hon borde ha behållits kvar på sjukhuset i karantän. Än mer tvivelaktigt var att man hänvisade henne till att sätta sig i huvudentrén och ta en taxi hem. Då inte någon taxi dök upp kontaktade hon receptionen som sa att ingen taxi hade beställts. När den första taxin äntligen dök upp fanns ingen säkerhetsstol för babyn så kvinnan var tvungen att vänta på en andra taxi, vilket dröjde flera timmar till. Totalt satt hon nyförlöst med babyn i famnen i tre och en halv timme i väntan på att få skjuts hem. Kvinnan anser att det var oansvarigt och oprofessionellt att föreslå en potentiellt covid-19-smittad patient ta en taxi hem från sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2008-04554** Vård och behandling Behandling	Utlovad operation ställdes in En kvinna har i flera år haft smärtor i magen som hindrat henne att leva normalt både i arbetet och på fritiden. Kvinnan har regelbundet varannan till var tredje vecka fått smärtstillande sprutor från en läkare på ett sjukhus. Denne läkare hade tillsammans med en kollega kommit överens om att de skulle operera kvinnan, men på grund av coronapandemin har denna operation skjutits upp. När kvinnan hörde av sig till sjukhuset för att fråga om operationen kunde genomföras snart, fick hon veta att nu hade chefen sagt att dessa operationer inte utförs på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00695** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid för att få träffa specialist En ung man remitterades från sin vårdcentral till specialistmottagning vid ett akutsjukhus för behandling av svettproblem. Det är dock långa väntetider för behandlingen, mannen har väntat i tre månader på att bli kallad och har fått information från verksamheten att det bara är att vänta, vilket han ifrågasätter. Mannen menar att hans sjukdom påverkar hela hans liv och att han behöver behandling eftersom han inte kan leva på det sätt han gör längre. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef för mottagningen på sjukhuset. Hon beklagade att patienten ännu inte fått hjälp för sina besvär. Mottagningen hade tagit över uppdraget för denna behandling från ett annat akutsjukhus för några månader sedan. Detta innebar att de tog över väntelistan på patienter som inte kunnat behandlas på grund av restnotering av preparatet samt neddragningar av resurser. Väntelistan innehöll fler än 300 patienter och på grund av restnotering tog det flera veckor innan behandlingen kunde påbörjas. På grund av omständigheterna med covid-19 hade verksamheten dessutom gjort helt uppehåll med alla behandlingar, eftersom personalen

	behövde bemanna avdelningar och endast ta emot patienter som kommer direkt från akuten. När verksamheten kunde återuppta behandlingarna var i dagsläget oklart och hon beklagade att hon inte kunde ge någon närmare information om när behandlingen kunde erbjudas. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01705** Tillgänglighet Väntetider i vården	Långa kötider för svettbehandling En man som lider av hyperhidros, extensiv svettning, har remitterats till den klinik som utför behandlingar för detta i regionen. Han har där fått beskedet att det kan ta ett år innan han får komma dit. Mannen anmäler dessa långa väntetider som medför lidande för honom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikens verksamhetschef. Där beskrevs att på grund av covid-19 har man dessvärre gjort uppehåll med all hyperhidrosbehandling eftersom personalen måste bemanna andra avdelningar och endast ta emot patienter som kommer direkt från akutmottagningen. När man kan återuppta behandlingen är i dagsläget oklart. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02184** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande vård och bedömning på akutmottagning En kvinna hade haft hög feber och tappat smak och lukt. När kvinnan fick andnöd kontaktade hon 1177 och de hänvisade till vårdcentralen. Kvinnan ringde vårdcentralen men de vägrade ta emot kvinnan och hänvisade till 1177. Kvinnan ringde 1177 igen och det enda rådet de kunde ge var att hon skulle åka till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan fick svårare andnöd och var tvungen att ringa efter en ambulans. Hon fick träffa en läkare som skickade hem kvinnan. Kvinnan fick ringa efter en ambulans igen kort efter förra besöket och denna gång röntgade läkaren hennes lungor. Det visade sig att hon hade lunginflammation. Under tiden kvinnan var på akutsjukhuset vistades hon tillsammans med patienter som hade covid-19. Kvinnan frågade om hon kunde få en sjukresa hem men nekades detta trots att hon med största sannolikhet var smittad med covid-19. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset där överläkaren skrev att patienten kom in till akutmottagningen via ambulans. I ambulansen hade patienten en snabb andning och hög puls samt feber. Under färden till akutmottagningen gick pulsen och andningen ner i frekvens och normaliserdes under tiden patienten var på akutmottagningen. Läkaren som träffade patienten såg en förändring på hjärtat vid undersökning. Denna förändring berodde troligen på hur man hade placerat elektroderna vid undersökningen men för säkerhetsskäl kontrollerade man hjärtat med blodprover. Man fann inget avvikande undersökningarna eller blodproverna vilket ledde till slutledningen att det troligen berodde på placeringen av elektroden. Överläkaren skulle återkoppla detta ärende till berörd läkare. Det troliga var att patienten drabbats av en virusinfektion och det var därför värdena var förhöjda. Det kan ske vid feber och infektion i kroppen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02195** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter bemötande från sjuksköterska En man har vårdats på en intensivavdelning med lunginflammation orsakad av covid-19. Mannen ifrågasätter att han vid utskrivning inte fick medicin med sig hem vilket hade ordinerats av läkare. Enligt mannen blev han bemött hotfullt av en sjuksköterska som hävdade att han skulle hämta ut medicin själv på apoteket. Mannen uttrycker att han utöver detta är mycket tacksam över den vård han har fått.

	Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2004-02202** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Övrigt Övrigt	Otrevligt bemötande från sjuksköterska på akutmottagning En kvinna åkte till en akutmottagning på inrådan av sjuksköterska vid 1177, hon hade tung hosta och svårigheter att andas. Med anledning av testning för covid-19 i tält utanför akutmottagningen var det svårt att hitta, skyltning och information brast. Hon satte sig att vänta, men undrade sedan om hon gjort rätt, när hon frågade en sjuksköterska blev hon tillrättavisad och ifrågasatt på ett otrevligt sätt. Efter några timmar lämnade hon mottagningen utan att ha fått träffa en läkare och utan att någon bedömt hennes besvär. Åtgärd: I svar från enhetschef beklagades den uppkomna situationen som skedde i början av coronapandemin, fortfarande var rutiner och arbetssätt oklara för många i personalen och situationen upplevdes stressande även för dem. Den tillfälliga skyltningen var inte optimal, detta gjorde att många patienter tvingades fråga personalen vilket även anmälaren gjorde. Att hon blev nonchalant och otrevligt bemött är inte acceptabelt även i en stressad arbetssituationen, detta har återkopplats till ansvarig sjuksköterska. Patienten är mycket nöjd med det vänliga och utförliga svaret och önskar att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03069** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i vård vid specialistakutmottagning i samband med missfall En gravid kvinna i tidig graviditet fick smärta och blödning och sökte gynekologisk akutmottagning vid sjukhus. Ett missfall konstaterades och kvinna fick tabletter att ta i hemmet. Hon fick instruktioner men blödde längre än förväntat. Hon ringde för rådgivning till 1177 som uppmanade kvinnan att söka akut igen. Hon åkte in till gynekologisk akutmottagning igen men där gjordes ingen ny undersökning då läkaren som gjorde det tidigare ultraljudet var så skicklig att det inte behövdes. Hon fick tabletter att ta för att minska blödningen men blödningen minskade inte. Hon fick åter söka akut men fick övertala personalen om ny undersökning. Rester fanns kvar i livmodern och ny läkemedelsbehandling gavs. Kvinnan skulle återkomma om inte blödningen upphört. Hon fick själv boka ett ultraljud på en annan mottagning där inga rester sågs men blödningen skulle upphöra inom några dagar vilket den gjorde. Men en ny, kraftig blödning började åter och kvinna sökte åter akut. En operation krävdes men kvinnans blodvärde var mycket lågt. Kvinnan kände sig inte välkommen och upplevde att det fanns en rädsla för covid-19 i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03135** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter vård på akutsjukhus En kvinna har vårdats för lunginflammation på ett akutsjukhus. Under en dag försämrades kvinnan kraftigt, upplevdes som förvirrad av anhöriga och intuberades och erhöll vård i respirator, kvinnan förbättrades därefter. I efterhand undrar anhöriga om kvinnan fick adekvat vård på avdelningen och om hennes tillstånd inte hade behövt bli så kritiskt om man satte in antibiotika tidigare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef på aktuell avdelning som beklagar att ombudet har upplevt en otrygghet kring vårdförloppet. Det beskrivs att patienten har bedömts utifrån rådande rutin och att förloppet då patienten försämrades var snabbt. Inledningsvis utreddes huruvida patienten hade covid-19, misstanke kring detta avskrevs senare. Det framkom att patienten hade en ovanlig infektion som hon inte hade några kända riskfaktorer för vilket försvårade utredning. Sektionschef konstaterar att personal bedömts ha agerat korrekt utifrån den rådande situationen och de riktlinjer som finns. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03169** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på bristande vård vid covid-19 En kvinna har synpunkter gällande vården av sin framlidne make. Maken insjuknade i covid-19 och sökte sjukvård flera gånger. Ambulans tillkallades några gånger men varje gång valde ambulanspersonalen att inte ta med honom till sjukhuset trots att han hade uppenbara andningsbesvär och hög feber. Mannen sökte också vård via akutmottagning och vädjade om att få bli inlagd, han trodde själv att han skulle dö om han inte fick läggas in och få andningshjälp. Till slut fick han hjälp att komma till ett sjukhus. Han lades in på en intensivvårdsavdelning och vårdades i respirator i 34 dygn. Hans lungor var så skadade att han inte överlevde. Änkan till mannen är nu mycket ledsen över att ingen på allvar tagit hennes mans vädjan om att få bli omhändertagen på sjukhus i ett tidigare skede. Då coronapandemin fortsätter hoppas hon att vårdgivaren ska ta lärdom av det som hände hennes make så att ingen annan ska behöva drabbas på liknande sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03307** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Felaktigheter i journalen En kvinna som sjukhusvårdades med covid-19 räddades till livet av sjukvården. Hon har i efterförloppet synpunkter på det resonemang om tidigare diagnoser som förts i patientjournalen samt framfört synpunkter på äcklig sjukhusmat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Patientens synpunkter på journalen beklagas. Det är i det dagliga arbetet inte alltid möjligt att involvera patienterna i diskussioner kring diagnoser. Det beskrivs sammanfattningsvis varför man valt att registrera en diagnos. Vidare redogörs för att det är medicinskt rimligt att en annan diagnos som framgår i journalen är en del i behandlingsunderlaget. Patientens synpunkter på maten beklagas, möjligen kan man vända sig direkt till måltidsservice vid sjukhuset via brev eller telefon. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2006-03346** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter vård samt omvårdnad på infektionsavdelning En kvinna har vårdats på en infektionsavdelning med hög feber och mycket nedsatt allmäntillstånd. Under vårdtiden ramlade kvinnan och slog i huvudet på toaletten. Anhörig ifrågasätter hur kvinnan kunde lämnas obevakad för att gå på toaletten. Vidare undrar anhöriga varför man inte misstänkte att kvinnan led av sepsis vilket upptäcktes senare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig sektionschef som beklagar att ombudet har upplevt en otrygghet i samband med vårdtiden. Sektionschefen beskriver att möjligheten att patienten hade sepsis aldrig uteslöts men att man till en början misstänkte covid-19 eller lunginflammation. Det lyfts att detta har bedömts som rimligt av infektionsspecialist, ingen fördröjning av provtagning har noterats. Patienten bedömdes vid upprepade gånger under vårdtillfället eftersom att hon försämrades snabbt, detta skedde enligt sektionschef enligt gällande rutiner. Vidare beskrivs det att det under pågående pandemi har använts en förenklad journalmall vilket har lett till att ingen fallriskbedömning har skett för patienten vilket beklagas. Sektionschefen förklarar att detta kommer att lyftas internt. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2008-04474** Kommunikation Information	Ingen information om covid-19 Närstående besökte patienten som var inskriven vid akutsjukhus. De fick ingen som helst information om att det fanns fall med covid-19 på avdelningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> 1177 **Akutsjukhus** **V2006-03583** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Önskar vidare utredning av symtom efter covid-19 En kvinna har sökt vård på en akutmottagning efter krampkänsla i lungorna och misstanke om covid-19. Kvinnan upplevde att läkare på mottagningen inte tog henne på alvar. Ifrågasätter att hon inte erbjöds någon lungröntgen utan enbart blodprov. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Akutsjukhus** **V2004-02243** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Uppskjuten operation på grund av misstänkt infektion En kvinna beskriver att hennes operation blev uppskjuten på grund av misstänkt coronavirus. Kvinnan väntar på en canceroperation av bröstet. Hon hade lätt hosta vilket mottagningen då ansåg att hon skulle ta prov för coronavirus innan planerad operation. Ett prov togs som inte var säkert. Anmälaren ringde till mottagningen och frågade var hon skulle få ta ett nytt prov. Hon fick ett otrevligt bemötande av sjuksköterskorna i receptionen. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Akutsjukhus** **V2004-02321** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställa operationer för barn på grund av coronavirus En anmälare har synpunkter på att operationer för små barn ställs in på grund av resurser tas från denna verksamhet för att vårda patienter med coronavirus. Anmälaren menar att detta kan få konsekvenser för barns förutsättningar att få ett gott liv. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte har återkommit efter kontakt via e-post.
E-post **Akutsjukhus** **V2004-02548** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Synpunkter på förlossningsklinik En kvinna som väntade tvillingar gjorde ett planerat kejsarsnitt. Hon upplevde själva förlossningen som bra. Däremot var vistelsen på BB-avdelningen rörig med ständigt olika personer som kom in i rummet. Hon fick ingen information om amning eller skötsel av barnen. Inte heller hjälp med personlig omvårdnad då kvinnan hade gjort ett kejsarsnitt. Hon fick även be om smärtlindring. När hon fick feber gjordes test för covid-19. I väntan på provsvar fick familjen flytta till en annan zon. Hon beskriver hanteringen som oprofessionell och rörig samt inte säker. Ytterligare en flytt gjordes då svaret inte visade på covid-19. Behandling gavs för infektion i livmodern. Kvinnan och barnen mår nu bra. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Akutsjukhus** **V2005-02904** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven undersökning som resulterade i covid-19 En man framför att en släkting som har varit inlagd vid ett sjukhus, först efter flera veckor har testats vilket visat att han var positiv för covid-19. Han misstänker att sjukhuset under flera veckor har missat att upptäcka covid-19 och därmed riskerat andra patienters och vårdpersonalens hälsa eller att man smittat släktingen via andra kontakter. Han ifrågasätter säkerheten och sjukhusets tillvägagångssätt. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat mannen och uppmanat honom att återkomma till förvaltningen. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Akutsjukhus** **V2006-03246** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Skador efter intensivvård En man vistades under en period på akutsjukhus med anledning av covid-19, han blev nedsövd och låg i respirator i cirka 10 dagar. Han har fått skador i ansiktet och en nervskada i armen, troligtvis för att han legat stilla i samma ställning alltför länge. Han var en av de första patienterna som drabbades och det var många oklarheter kring hans vård. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med patienten via telefon och e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post **Akutsjukhus** **V2006-03389** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Skador till följd av läkemedel efter ögonoperation Patienten genomgick en ögonoperation och fick läkemedel därefter i form av kortison. Detta ökade trycket i ögat och orsakade en bestående skada. Patienten anser att läkemedlet borde ha trappats ned och att han tidigare borde ha fått läkemedel som avhjälpte skadan. På grund av coronapandemin har det varit svårt att komma i kontakt med sjukhuset. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Akutsjukhus** **V2007-04177** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Hjärtsjuk äldre fick vårdplats på coronaavdelning En äldre kvinna inkom med ambulans till akutsjukhus på grund av hjärtbesvär. Efter att under ett knappt dygn ha vårdats på IVA fick hon plats på en annan avdelning på sjukhuset. Det visade sig att denna avdelning vårdade covidsjuka patienter, något som varken kvinnan eller hennes närstående informerats om. Kvinnan skrevs efter en kort vistelse på avdelningen ut till hemmet, men oron är nu stor hos henne och hennes familj att hon ska ha smittats med coronavirus och vilka konsekvenser det skulle kunna få för hennes äldre make och övriga familj. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med ombudet berättar hon att hon talat med sjukhuset om synpunkterna och att hon godtagit den förklaring hon fått. Ärendet avslutas.
E-post **Akutsjukhus** **V2008-04348** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande utredning av äldre kvinna på akutmottagningen En äldre kvinna sökte akutmottagning för smärta i benet, yrsel och förvirring. På akutmottagningen förklarade personalen för anhöriga att de kunde komma och hämta henne efter två timmar eftersom det rådde förbud för anhöriga att följa med på grund av coronapandemin. En undersökning gjordes på kvinnan som inte kunde påvisa något anmärkningsvärt. Anhörig är kritisk mot att man inte undersökt orsaken till kvinnans yrsel och förvirring eller remitterat henne vidare till annan vårdinrättning för fortsatt utredning av besvären. Kvinnan blev lämnad vind för våg utan att personalen förvissade sig om att anhöriga hade dykt upp för att hjälpa henne hem. Anhörig anser att äldre personer åldersdiskrimineras i vården. Åtgärd: Då ombudet inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Akutsjukhus** **V2008-04714** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång, svår väntetid på operation En kvinna som efter sin femte förlossning har fått ett bråck i magen som besvärar henne. Hon har fått en remiss och träffat en kirurg som har planerat för operation. På grund av covid-19 pandemin har operationen blivit uppskjuten. Kvinnan har stora besvär av detta både fysiskt och psykiskt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Akutsjukhus** **V2008-04729** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Bristande hygienrutiner och information vid ögonmottagning En äldre dam med flera grundsjukdomar hade grå starr. Hon ville inte besöka sin ögonmottagning under vården på grund av coronapandemin. Under sommaren blev dock synen sämre och hon beslutade sig för att besöka mottagningen för kontroll. Hon hade fått ett munskydd och handskar som hon kunde ha på sig för att minska risken för att smittas av corona. Vid sjukhusets entrè fanns skyltar om att anhöriga eller närstående inte ska följa med in för att minska risken för att det blir trängsel och därmed risk för smitta. Anhöriga till damen kunde se att det ändå var mycket folk inne på sjukhuset. Ingen kontrollerade antalet personer. Vid mottagningen fanns information om corona samt anvisningar vid stolarna att man skulle sitta på varannan stol. Trots det var avståndet inte mer än 70 cm. På skyltarna var texten liten och med tanke på att det var en ögonklinik så kanske inte alla patienter kunde läsa vad som stod enligt anhörig. Väl inne på mottagningen hade ingen i personalen munskydd eller handskar och var väldigt nära damens ansikte vid undersökningarna. Damen var även tvungen att ta av sig munskyddet vid ett tillfälle. Personalen hade sagt att de inte ska bära skyddsutrustning för covid-19 då det inger en falsk trygghet. Anhöriga till damen ansåg att det brast i informationen och hygienrutinerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Akutsjukhus** **V2003-01819** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter placering av eventuellt smittsam person på specialistavdelning En man har vårdats på en specialistavdelning till följd en hjärtsjukdom. Under vårdtiden behandlades en annan man på samma rum som enligt anmälaren hade kraftig hosta och nyligen anlänt till Sverige från utlandet. Mannen isolerades senare i ett enskilt rum där personal enligt anmälaren behandlade honom med skyddskläder på. Kvinnan ifrågasätter att mannen vårdades i samma rum som hennes man med tanke på smittrisken. Åtgärd: Ärendet avslutas utan att yttrande inhämtas från vårdgivaren.
1177 **Akutsjukhus** **V2003-02002** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas sjukskrivning Anmälaren har genomgått behandling mot prostatacancer och varit sjukskriven. Anmälarens immunitet är försvagad och han riskerar att bli sjuk av pågående pandemi, coronavirus. Han ansökte om sjukintyg men blev nekad av sin läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vårdgivaren har uppgett att läkaren genomfört en medicinsk bedömning. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2003-02035** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Akutsjukhus tog inte hänsyn till ljudkänslighet hos patient En man behandlades på en vårdavdelning på grund av misstanke om coronavirus. Han hade sedan tidigare besvär med att han är ljudkänslig. Mannen var tvungen att ligga och lyssna på när man borrade och det var andra höga ljud på avdelningen. Mannen sade till personalen men fick inget gehör. Mannens tinnitus har på grund av detta försämrats avsevärt. Han upplevde sig inte hörd och att hans behov inte togs på allvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2003-02072** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation	Inkommit med ambulans till akutmottagning flera gånger, får ingen provtagning för coronasmitta En kvinna har efter kontakt med 1177 vid tre olika tillfällen blivit transporterad av ambulans till akutmottagningen för misstänkta besvär av coronavirus, främst gällande problem med mag- och tarmkanalen. Vid varje tillfälle har läkaren på akutmottagningen gjort bedömningen att kvinnan ska åka hem utan provtagning för coronavirus. Kvinnan ville också framföra att vid ett av besöken har en läkare brustit i bemötande och att en sjuksköterska begått sekretessbrott. Kvinnan ansåg att läkaren var respektlös då han frågade henne om hur hon egentligen hade det hemma med tanke på om kvinnan sökte akutvård på grund av en psykosocial anledning. Sjuksköterskan som begick sekretessbrott hade i receptionen meddelat högt ut i väntrummet så att andra patienter och anhöriga hörde, att de prover de tagit såg bra ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att förvaltningen i nuläget på grund av rådande coronapandemi inte begär in yttranden från vården. Informerats om att läkaren gjort en medicinsk bedömning vid de tre tillfällena om att det inte behövdes någon provtagning av coronavirussmitta. Erhållit information om möjlighet att kontakta vårdcentralen för sina mag-tarmbesvär.
1177 **Akutsjukhus** **V2004-02180** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad	Ingen behandling Äldre kvinna fick akuta bröstsmärtor och ambulans transporterade henne till akutmottagning vid akutsjukhus. Enligt närstående är det uppenbart att hon lider av demenssjukdom. Enligt närstående lider hon även konstant av hosta. Vårdgivaren misstänkte att patienten led av coronavirus, detta på grund av hostan. Inga undersökningar vidtogs enligt närstående. Vårdgivaren uppmanade närstående att komma och hämta patienten. När närstående anlände uppgav vårdgivaren att patienten misstänktes vara smittbärande av coronavirus och därför inte tilläts åka med närstående, istället skulle vårdgivaren ordna transporten. Närstående var oroliga eftersom patienten var virrig. När patienten släpptes av vid sin bostad var hon ofullständigt klädd, trots kylan saknade hon jacka och varm tröja. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med ombudet, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2004-02206** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Fick vänta länge på provtagning på akutmottagning, kvinnan hade hög feber En kvinna vände sig till akutmottagning då hon misstänkte att hon var smittad med covid-19. Hon fick vänta väldigt länge på att få kontakt med läkare/sjuksköterska och fick sedan inte lämna några prover. Åtgärd: Kvinnan vill att vårdgivaren får information om händelsen, hennes synpunkter sänds för kännedom till vårdgivaren. Ärendet avslutas därefter.
1177 **Akutsjukhus** **V2004-02224** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Bristande tillgänglighet till akutsjukhus vid covid-19 En medelålders kvinna hade sedan tre veckor tillbaka varit drabbad av det hon tror var covid-19. Hon åkte vid fem tillfällen under denna period till akutsjukhus med ambulans. Kvinnan har sedan tidigare en neurologisk sjukdom. Utöver feber, hosta och andningssvårigheter, led hon de senaste 10 dagarna även av värk i ryggen, smärta över bröstet och rusningar av hjärtat. Anmälaren påpekar att det finns en studie som pekar på att covid-19 inte enbart angriper andningsorganen, utan även hjärtat. Kvinnan anser inte att det är adekvat att sända hem henne från sjukhuset med de besvär och den kroniska diagnos hon har. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
1177 **Akutsjukhus** **V2004-02260** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick inte tillräcklig undersökning på misstänkt covid-19 En kvinna anser att hon kunde ha haft covid-19 men inte undersöktes på ett tillräckligt bra sätt vid akutmottagningen. Hon har även synpunkter på journalföringen och har begärt rättelse. Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från akutsjukhusets chefläkare och ansvarig läkare. Upplevelsen beklagas. Där beskrevs att de medicinska bedömningar som gjorts var korrekta. Provet för covid-19 var negativt, normalt sett testas bara patienter som läggs in men ett undantag gjordes i detta fall. Vad gäller patientens begäran om rättelse ombeds patienten återkomma och skriva vad hon vill ska korrigeras, man förstår att patienten har haft synpunkter. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2004-02373** Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Bristfällig information, felaktig diagnos En kvinna med andnöd inkom med ambulans till akutmottagning. Lungröntgen gjordes och det konstaterades covid19. Hon blir utskriven och är tvungen att lämna rummet mitt i natten, sitta och vänta i 40 minuter utomhus påanhörig, endast iförd en morgonrock. Dagen efter har läkaren ringt kvinnan med skyddat nummer och när kvinnan frågar varför hon inte lämnat ett meddelande så får hon till svar att läkaren inte visste hur man talar in på mobilsvar. Hade kvinnan inte kollat på 1177 i sina journaler hade hon inte vetat om att hon inte hade covid 19. Då hade hon och hennes make fortfarande suttit i karantän och förlorat ännu fler arbetsdagar. Kvinnan tycker att informationen och hanteringen varit otroligt bristfällig. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Akutsjukhus** **V2004-02485** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Utebliven undersökning och otrevligt bemötande En man med två infektioner och hög feber fördes med ambulans till en akutmottagning vid ett sjukhus och bemöttes av en läkare som har ifrågasatt att han överhuvudtaget kommit dit. Läkaren undrade om patienten var läkare på riktigt vilket uppfattades som förminskande av patienten som är läkare. Läkaren gjorde inga undersökningar trots att sedan tidigare fanns misstankar om covid- 19. Läkaren lämnade honom och uppmanade att han skulle ta en taxi hem. Åtgärd: Ansvarig chef framför att mottagningen har haft en mycket hög tryck och strikta regler om vilka som skulle testas för covid-19. Det var enbart högrisk patienter samt de som skulle läggas in som fick testas. Tyvärr passade inte patienten in i den kategorin av patienter. Läkarens bedömning var att patienten fick vänta några timmar tills närakuten skulle öppna samt att han vid försämring skulle vända sig till akutmottagningen. Mottagningen hade inte heller möjlighet att skicka patienter hem med ambulans eller sjuktaxi och de inte heller fick vänta kvar i väntrummet. Man har tagit upp detta med berörd läkare som är ledsen över att han uppfattats som förminskande vilket inte varit hans mening. Läkaren trodde att han i en tid av oro i samhället utifrån folkhälsomyndighetens rekommendationer varit informativt. Med facit i hand anser läkaren att han borde ha varit mer tydlig i sin kommunikation med patienten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Akutsjukhus** **V2004-02487** Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Delaktig	Bristfällig personaltillgänglighet samt hygien En man som var inlagd på ett sjukhus på grund av covid- 19, framför synpunkter på att under vistelsen inte fanns någon personal för att få berätta hur han mådde samt att han var tvungen att själv städa toaletten vilket ledde till att hans mående försämrades. Middagen serverades klockan 17:00 och nästa måltid var 08:30 dagen efter. Han nekades när han bad att få mellanmål. Ingenting förändrades trots att man påpekade dessa saker. Åtgärd: I samtal med patienten framkommer att han önskar att hans synpunkter endast för kännedom skickas till vårdgivaren. Klagomålet skickas och ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02605** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel uppgifter i journal Patienten genomgick som en följd av sin cancersjukdom operation på sjukhus. Det finns nu flera felaktiga uppgifter i patientjournalen, bland annat påstås det i journalen att patienten är rökare, vilket hon inte är, och att hon lider av hjärtsjukdom, viket hon inte gör. Operationen orsakade även kroppsliga problem och hon blev utskriven från sjukhuset utan vidare information om hur hon skulle ta hand om sig själv. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienten inför operationen blev informerad om de planerade ingreppen och de komplikationer som kunde uppstå. Enligt yttrandet ska personal i enlighet med rutin samtala med patienter inför utskrivning. I detta fall som detta ärende berör samtalade en utlandsfödd läkare med patienten, det uppstod språksvårigheter och patienten förstod inte all information. Senare tillkallades en specialistläkare och denne kompletterade informationen. Enligt yttrandet var vårdgivaren under denna period belastad av det tryck som covid-19 orsakade.

	Av yttrandet framgick även att det förekom felaktiga uppgifter i journalen men att de nu är korrigerade. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02648** Kommunikation Information	Komplicerad tolkning för döv kvinna En döv kvinna hade ett inbokat läkarbesök på akutsjukhus. Under rådande coronapandemi får inga tolkar komma in på sjukhuset och all tolkning sker därmed via distanstolkning. Patienten var orolig för hur distanstolkningen skulle ske, då det var nytt för henne. Hon fick lugnande besked av tolkcentralen att det var ordnat med mottagningen. Dagen innan läkarbesöket fick hon dock ett meddelande från mottagningen som frågade henne hur distanstolkningen skulle gå till, eftersom de inte fått någon information. Några timmar senare meddelade mottagningen henne att de beslutat att ställa in besöket. Kvinnan har förstått att tolkningen ska gå genom en och samma telefon, både för patienten och vårdpersonalen. Det betyder att det inte går att hålla distans. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02653** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Lång väntan och bristfällig omvårdnad samt hygien En kvinna som sökte akutvård vid ett sjukhus på grund av smärtor har synpunkter på att hon fick vänta i 13 timmar utan att någon tittade till henne. Hon har upplevt vården som otrygg, nonchalant och väldigt respektlöst. Hon har bland annat suttit på en hård stol hela natten då det i övrigt fanns endast en smutsig brits. Vid registreringen bar inte personalen skyddskläder vilket uppfattades av patienten som hög risk för smittspridning. Smittade covid-19 patienter blandades med andra patienter som hade testats negativt, de låg i varsitt bås bredvid varandra. Hon ombads av personal att hålla ett papper för mun och näsa när hon passerade i korridoren. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen kontaktat patienten och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Akutsjukhus** **V2005-02777** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Bemötande	Bristande omvårdnad efter operation i huvudet En nyopererad kvinna var lätt förvirrad och kunde lämna avdelningen på sjukhuset utan att någon märkte det. Hon ringde sin man och undrade hur hon skulle kunna komma tillbaks till avdelningen, när personalen larmades var de nonchalanta och otrevliga i telefon. Hennes dotter ifrågasätter omvårdnaden då kvinnan borde varit isolerad med tanke på covid-19 smitta och då hon genomgått en omfattande operation i huvudet. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02801** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Ifrågasätter avslutad behandling i respirator gällande man med covid-19 En äldre man har vårdats på en intensivvårdsavdelning med covid-19. Anhöriga informerades om att beslut hade tagits att avsluta behandling i respirator eftersom bedömning gjordes att detta inte längre var gynnsamt. Mannen avled kort därefter. Anhöriga ifrågasätter varför detta beslut togs och undrar om det baserades på mannen ålder. Åtgärd: Yttrande har inhämtats där patientansvarig läkare samt verksamhetschef bemöter ombudets skrivelse. Det beskrivs att beslutet att avsluta respiratorvård baserades på en samlad avvägning av patientens tidigare samt aktuella medicinska tillstånd. En bedömning gjordes att patienten inte skulle klara fortsatt vård i respirator med alla de komplikationer som följer med den sortens vård. Det framhålls att kommunikationen har varit en utmaning under pågående pandemi och det beklagas om informationen som framgick till ombudet inte var tillräckligt tydlig. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02833** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i tillgänglighet En kvinna som trodde hon drabbats av en hjärnblödning fick vänta på ambulans en hel natt eftersom det pågick en pandemi. Vid ankomst till akutsjukhus får hon sedan vänta ända till morgonen dagen därpå, varpå kvinnan väljer att gå hem istället. Hon vill framföra att det är viktigt att övriga patienter som inte har covid -19 även får träffa en läkare. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar ingen återkoppling utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02922** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal på geriatrisk avdelning brast i hygienrutiner En äldre kvinna vårdades under en period på geriatrisk klinik. Hennes dotter menar att personalens hygienrutiner brast och möjligtvis smittades mamman av covid-19 vid vistelse på sjukhuset. Åtgärd: Ombudet har tagit kontakt med avdelningen och redan fått sina synpunkter bemötta, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

1177 **Akutsjukhus** **V2005-02924** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Äldre kvinna tvingades flytta runt till flera avdelningar En äldre kvinna vistades på akutsjukhus och vid utskrivningen fick hon sprutor som hon skulle ta. Informationen brast om vad det var för läkemedel och hon fick bristfällig information om hur sprutorna skulle tas. Efter några dagar hemma fick hon åka tillbaks till sjukhuset med stora andningsbesvär. Hon försämrades under hela vårdperioden, men tvingades flytta runt till fyra olika avdelningar och avled till slut i covid-19. Dottern menar att det blev ett stökigt och ovärdigt avslut på livet för mamman. Åtgärd: I svar från verksamhetschef menade han att mamman var väl insatt i sin läkemedelsbehandling, flera samtal med henne har skett för att förtydliga syftet med behandlingen och hon hanterade sprutorna utan problem. Ett skäl till att mamman fick flytta runt var att olika organ sviktade, hon var mycket sjuk. Ombudet fann någon felaktighet i yttrandet, men vill inte sända något genmäle och ärendet avslutas i överenskommelse.
1177 **Akutsjukhus** **V2005-02925** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Smittad med covid-19 på akutsjukhus En äldre kvinna vistades under några dagar på akutsjukhus innan hon avled. Hennes dotter menar att den bristfälliga handhygienen på den första avdelningen hon vistades på ledde till att hon smittades med covid-19. Åtgärd: Ombudet tog kontakt med enhetschef på avdelningen och har fått svar, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
1177 **Akutsjukhus** **V2006-03153** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura fastän hänvisning till annan vårdgivare skett En man sökte vård på en akutmottagning. Väl där hänvisades han till en närakut som hade kortare väntetid där han betalade och fick vård. I efterhand fick han hem en faktura som avsåg besöket på akutmottagningen. När han kontaktade sjukhuset makulerades fakturan då den utfärdats av misstag. Patienten är dock fortfarande missnöjd och vill ha ekonomisk ersättning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutmottagningen. Där framfördes en ursäkt för att patienten fått en felaktig faktura. I samband med coronapandemin ändrades inskrivningsrutinerna och kassan togs bort på mottagningen, dessförinnan hade man kunnat betala eller få tillbaka pengarna på plats. Man har talat med den personal som i samband med pandemin fått ansvar att skicka ut fakturor för besök och man har poängterat vikten av att dubbelkolla och inte sköta fakturering under stress. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Akutsjukhus** **V2006-03234** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Kvinna nekad provtagning för covid-19 och fel hänvisning av vårdcentral En kvinna med svår astma hade haft symptom på covid-19. Hon tog kontakt med sin vårdcentral som nekade provtagning och bedömning. Hon hänvisades till ett coronatält vid ett akutsjukhus. Kvinnan åkte dit och blev då nekad provtagning. Läkaren och sjuksköterska hade skrikit åt henne att vända sig till vårdcentralen. Kvinnan försökte förklara att hon inte får ta prov på vårdcentralen och då sa läkaren att hon kunde lista sig på hans vårdcentral och välja honom som husläkare. Då kunde hon få ta ett coronaprov. Kvinnan fick åka hem igen utan vård. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Akutsjukhus** **V2006-03305** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Dement patient försvann från akutsjukhus En kvinna med alzheimers sjukdom fördes med ambulans från sitt hem till akutsjukhus efter att hemtjänst larmat. Kvinnans närstående slöt upp vid sjukhuset men blev inte insläppta på grund av den rådande pandemin. De förklarade att kvinnan hade alzheimers och inte kunde lämnas ensam men de fick ändå åka hem. Någon timme senare blev de uppringda av sjukhuset som meddelade att kvinnan försvunnit. De närstående begav sig iväg för att leta och fann henne några hundra meter från hennes bostad. Hon hade då promenerat i två timmar från sjukhuset och var mycket förvirrad, trött, hungrig och hade inga nycklar hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Akutsjukhus** **V2006-03353** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Undersökning missade blindtarmsproblem En kvinna hade symptom på coronasmitta och uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus tre gånger. Hon blev två av gångerna hemskickad utan undersökning om hennes besvär hade annan orsak än covid-19, trots att hon vid det andra tillfället hade ont i magen. I hemmet fick hon svåra smärtor och uppsökte därför akutmottagningen igen efter några dagar. Det uppdagades då att hon hade brusten blindtarm med djup infektion och hon genomgick akut operation. Infektionen hade spridit sig i buken och det var fara för hennes liv. Kvinnan menar att undersökning av buken borde ha skett redan vid det andra besöket och att sjukhuset borde ha tänkt på andra diagnoser än covid-19. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Akutsjukhus** **V2006-03637** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Fel bedömning samt bristfällig delaktighet En kvinna med andningssvårigheter och tron att det kunde vara hjärtfel blev hemskickad av flera vårdgivare med bedömningen att detta var psykiskt. ingen lyssnade på henne samt vägrade att ta ett test för covid-19. Hon känner sig kränkt och fel diagnostiserad. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som berättat att hon nu läst sina journalanteckningar och har nya synpunkter på två olika vårdgivare. Kommer överens att hon inkommer med nya klagomål till förvaltningen. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-03728** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Provsvar har försvunnit En man lämnade prov för covid-19 och fick svar från ett laboratorium att provsvaret kommer att vara tillgängligt på 1177.se. Han har inte hittat något provsvar på 1177.se och när han kontakade 1177 fick han veta att hans prov över huvudtaget inte var registrerat där.

	Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten via de tillgängliga kontaktuppgifter man har samt lämnat meddelande till honom. Patienten har inte hört av sig trots ett flertal kontaktförsök. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-03768** Administrativ hantering Brister i hantering	Oklart besked i samband testning av covid-19 En man har bokat tid för testning av covid-19 antikroppar och blir då informerad om att ett test redan har tagits. Mannen reagerar på detta eftersom att han inte har tagit något tidigare test. Undrar således hur det kommer sig att ett test har registrerats i hans namn. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuellt laboratorium som beklagar den inträffade händelsen. Det förklaras att missförståndet har uppstått eftersom provtagning genomförts för flera olika remisser vid samma tillfälle vilket uppenbarligen inte kommunicerades till patienten. Patienten var således inte medveten om att ett antikroppstest hade tagits i samband med en tidigare provtagning. Det har således inte skett någon förväxling av patientens prover och resultaten är korrekta. Verksamhetschefen förklarar att berörda medarbetare kommer att informeras om vikten av att förmedla information till patienten gällande vilka prover/ remisser som provtas vid varje tillfälle för att undvika att liknande situationer uppstår igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-03771** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig information i journal En man som har vårdats för covid-19 har anmärkningar kring att läkare har noterat felaktiga datum för när han ska upphöra med sin antibiotika behandling i patientjournalen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-03814** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Felaktig information och lång väntan på provsvar En kvinna har gjort ett hemmatest för covid-19 för två veckor sedan med information om att hon inom 1-2 arbetsdagar skulle få provsvaret. Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med patienten informerat om att just nu är längre väntetid än beräknat för att få provsvar. Kommer överens om att hon återkommer om hon inom snar framtid inte fått provsvaret. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Akutsjukhus** **V2007-03857** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande behandling vid akutsjukhus En man hade gjort en operation av hjärnan på ett akutsjukhus och fick sedan veta att han hade bakterier i huvudet. Han skulle kallas för ny röntgen och kontroll under våren men besöket har avbokats tre gånger. Mannen drabbades sedan av covid-19 och upplevde att han inte fick någon hjälp av sjukvården. Mannen var kritisk till den svenska sjukvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-03880** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Har väntat länge på provsvar En kvinna som lämnade blodprov för antikroppstest för covid-19 har synpunkter på att en sjuksköterska inte var professionell för att utföra detta. Hon har inte heller fått något provsvar. Åtgärd: Patienten har hört av sig och berättat att ärende inte längre är aktuellt. Förvaltningen har informerat patienten att ärendet har på hennes begäran avslutats.
1177 **Akutsjukhus** **V2007-04093** Vård och behandling Omvårdnad	Svårt sjuk man tvingades äta och dricka trots avrådan från logoped En man svårt sjuk i covid-19 vistades på intensivvårdsavdelning. Han fick mat och dryck trots att logoped uppmärksammade sväljsvårigheter och hade avrått från det. Mannen fick mat ner i lungorna vilket försämrade hans situation och vistelsen blev längre än nödvändigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Akutsjukhus** **V2008-04277** Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid på provtagning trots att mottagning öppnat för dagen En höggravid kvinna skulle genomgå provtagning vid ett laboratorium. Vårdinrättningen skulle enligt information öppna klockan halv åtta på morgonen, men personalen började inte med arbetet förrän en kvart senare. Enligt skylt på mottagningen uppmanades patienterna att sitta och ta det lugnt före provtagningen. Kvinnan ifrågasätter lämpligheten i att patienter fick sitta och vänta i väntrummet under pågående pandemi istället för att provtagningen kom igång. Hon menar att det fanns en covidsjuk bland patienterna i väntrummet. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177

Akutsjukhus

V2008-04367

Vård och behandling

Omvårdnad

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Bemötande

Brister i bemötande, vård och omvårdnad av gravid kvinna

En kvinna i tidig graviditet fick akut smärta i magen och sökte sjukhusets akutmottagning. Synpunkter finns på bemötande och att personalen inte visade empati. Kvinnan fick på grund av covid-19 inte ha med sin partner in på akutmottagningen. Kvinnan fick komma till ett rum med bara en stol. På grund av smärta fick hon lägga sig på golvet. Kvinnan behövde inte heller visa legitimation. Synpunkter fanns på den ordination som sedan gavs.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1177

Akutsjukhus

V2008-04368

Kommunikation

Bemötande

Kommunikation

Information

Vård och behandling

Behandling

Bemötande och undersökning av läkare

En kvinna i tidig graviditet hade remitterats för undersökning på sjukhusets fosterdiagnostik då barnmorskan sett något avvikande på ultraljudsundersökning. Specialistläkaren gav ett mindre trevligt bemötande och hade en student med sig utan att fråga eller presentera denna. Kvinnan fick inte ha sin partner med som stöd på grund av covid-19. Läkaren berättade allt som kunde vara fel på fostret och att ett fostervattensprov måste göras men ville inte berätta om riskerna med detta. Efter undersökningen menade han att allt såg bra ut och inget prov behövde göras. Detta skapade stor oro hos kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1177

Akutsjukhus

V2008-04501

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Kommunikation

Information

Utebliven journalanteckning

En kvinna har provtagits för covid-19 i samband med ett besök på en akutmottagning. Kvinnan har månader efter besöket inte fått någon återkoppling angående provresultat. Vidare kan kvinnan inte läsa någon journalanteckning från vårdtillfället på nätet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1177

Akutsjukhus

V2008-04581

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Bemötande

Brister i omvårdnad orsakade intensivvård

En man låg i flera månader i respirator som följd av sjukdomen covid-19. Han flyttades från intensivvårdsavdelning till infektionsavdelning när man kunde konstatera förbättring i läkningsprocessen. Men han var fortfarande i behov av omfattande omsorgsinsatser. Ändå lämnades han ensam att äta och föda kom ner i luftstrupen. Senare på kvällen började konsekvenserna att synas, han fick ingen luft och drabbades av panik. Han ringde på larmklockan och det tog upp till tio minuter innan personal anlände till rummet. Närstående som kontaktade sjukhusavdelningen blev otrevligt bemötta. Patienten lades åter i respirator.

Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Akutsjukhus** **V2008-04582** Administrativ hantering Brister i hantering	Värdesaker överlämnades till fel patient En patient som insjuknat i covid-10 anlände till akutmottagning vid akutsjukhus och blev inlagd på intensivvårdsavdelning. Hans värdesaker, nycklar, kläder, bilnyckel, plånbok med bankkort, blev av misstag överlämnade till annan patient. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **ASIH/Palliativ vård** **V2004-02466** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Bristande vård, dokumentation och delaktighet En man hade haft avancerad hemsjukvård i flera år. Han berättade om att det brast i behandlingen, dokumentationen och bemötande. Verksamhetschefen hade gett information om att en intern utredning skulle göras men på grund av rådande pandemi hade den lagts ned. Mannen hade även ställt en rad frågor till verksamhetschefen som hade skrivit att medarbetarna skulle besvara dem men ingen hade hört av sig. Mannen upplevde sig rättslös och besviken över att man journalfört felaktigheter som begränsar hans möjlighet att byta vårdgivare. Mannen upplevde sig inte hörd och tagen på allvar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** **V2007-03746** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Äldre kvinna fick dela rum med smittad covid-19 patient Ombud ringer angående sin avlidna fru. Hustrun fick en remiss från sin vårdcentral för att göra en gastroskopi då misstanke fanns om magsår. Hustrun blev inlagd på en avdelning inför undersökningen, och skulle hem dagen därpå. På plats fick hustrun dela rum med en annan patient som hade en svår hosta, när detta påpekades uppgav personalen att det inte var någon fara, enligt ombudet, dock sattes ett skynke upp mellan sängarna. Några dagar senare insjuknar hustrun och hamnar på sjukhus, där det inte går att få upp syrenivån. Hustrun avlider senare med konstaterad covid-19. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Geriatrik** **V2004-02462** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Vård vid Covid-19 En anhörig hade en kamp att få in sin far till sjukvård under pågående virusinfektion. Mannen bodde på ett vård- och omsorgboende. Mannen avled efter en veckas sjukdom på geriatrisk vårdavdelning. Anhörig har frågor kring vård och behandling, gravsättning och obduktion. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Geriatrik** **V2006-03241** Vård och behandling Behandling	Äldre man smittad av covid-19 på avdelning, avled. Ombud vars far blev smittad av covid-19 på geriatrisk avdelning. Blev förflyttad dit av akutsjukhus, då högt blodsocker upptäckts, trots att den geriatriska avdelningen var medveten om att smitta fanns på plats uppger ombudet. Ombudet uppger vidare att fadern avled till följd av detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** **V2006-03605** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter utskrivning från geriatrisk avdelning En kvinna har vårdats på en geriatrisk avdelning med covid-19. Anhöriga anser att kvinnan skrevs ut från avdelningen innan hon var bra nog vilket har lett till ett stort vårdansvar för dem. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick eftersom att ombudet redan har fått kontakt med vårdgivaren på egen hand.
E-post **Geriatrik** **V2004-02300** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter medicinering av anhörig En man har vårdats på en geriatrisk avdelning. Mannen har en neurologisk sjukdom och har vårdats för covid-19. Anhöriga ifrågasätter att personal på avdelningen inte har informerats om mannens behov av medicin för sin neurologiska sjukdom. Upplevde vidare att personalens bemötande tidvis har varit otrevligt och nedsättande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anhöriga har fått svar från vårdgivaren på egen hand och avser gå vidare till inspektionen för vård- och omsorg. Ärendet avslutas utan att yttrande begärs.
1177 **Habilitering** **V2004-02541** Kommunikation Information	Otydligheter kring tolkning för döv under coronapandemin På grund av covid-19 får inga tolkar komma in på sjukhuset och all tolkning sker därmed via distanstolkning. En döv kvinna försäkrades om av Tolkcentralen upprepade gånger att det skulle fungera väl och att sjukhuset var informerade. Dagen innan läkarbesöket fick hon dock ett meddelande från sjukhuset som frågade kvinnan hur distanstolkning för skrivtolkning ska gå till eftersom de inte fått någon information från tolkcentralen. Några timmar senare meddelade mottagningen att de beslutat att ställa in besöket. Kvinnan har förstått det så att tolkningen ska gå till en och samma telefon för henne och vårdpersonalen. Det betyder att det inte går att hålla distans. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Habilitering** **V2006-03193** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Problem med distanstolkning för döva Skrivtolkning för döva och hörselskadade sker på distans på grund av pandemin. En kvinna påtalar att plattformen inte är säker och att distanstolkningen inte minskar smittorisken för covid-19. Vid ett besök på akutsjukhus användes patientens mobiltelefon och samtalet skedde via skype. Både patient och vårdgivare fick sitta nära varandra och hålla i utrustningen för att ta del av samtalet. Detta anser inte patienten förenligt med rekommendationerna för coronapandemin. Kvinnan föreslår att tolken närvarar fysiskt vid mötet, håller avstånd och vidtar samma försiktighetsåtgärder som vårdpersonal. Varken tolkcentralen, vården eller patienten har fått någon information från landstinget om hur distanstolkning ska utföras. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framkommer att de följer beslutet att alla tolkning ska ske på distans. Då personalen är hörande behöver de inte vara i närheten av utrustningen. Beslutet kommer från SLSO och RSSL. Tolkning via appen "Alltid öppet" har utvecklats under pandemin. I undantagsfall har andra plattformar används. I första hand har vårdens utrustning (telefon/surfplatta) används, i andra hand patientens.
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** **V2004-02254** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling på vård- och omsorgsboende En äldre kvinna boendes på ett äldreboende drabbades av covid-19. Hon avled inom en vecka. Kvinnan behandlades sedan tidigare med blodförtunnande läkemedel men var pigg och aktiv för sin ålder. Anhöriga kan inte förstå varför kvinnan inte fick komma in på sjukhus eller varför man inte satte in dropp på boendet, när hon inte klarade av att äta eller dricka. Anhöriga ställde frågor under veckan som gick, men upplevde att de fick undvikande svar. Anhöriga är mycket kritiska till att viruset kunde komma in på ett äldreboende och ifrågasätter varför personalen inte bar skyddsutrustning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** **V2005-02723** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter att särskilt boende inrättar avdelning för boende med covid-19 En man är kritisk till hur det vård- och omsorgsboende där hans mor bor har organiserat sin vård och omsorg för de som är sjuka i covid-19 och för de som är friska. Enligt mannen ska boendet öppna en avdelning för covid-19 smittade boende och ifrågasätter hur man kan säkerställa att andra inte smittas då. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuellt boende. Det beskrivs att verksamheten planerade för att öppna en avdelning för covid-19 smittade efter överenstämmelse med stadsdelsnämnden som de arbetar på uppdrag för. Iför detta genomfördes en riskanalys där det konstaterades att det utifrån planerade åtgärder inte medförde några ytterligare risker för smittspridning än de som redan fanns. Då slutligen inga äldre med covid-19 blev aktuella för avdelningen avvecklades den utan att komma i bruk. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrande inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
Telefon **Kommunal vård** **V2004-02116** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Oro för anhörig på äldreboende En äldre person som vistas på ett kommunalt äldreboende är svag och äter dåligt. En boende har konstaterats smittad med coronavirus. Ombudet undrar om hen kan ringa efter ambulans till sin anhörig vid oro för hälsotillståndet hos den anhöriga. Oro finns för coronavirussmitta. Boendet har besöksförbud. Åtgärd: Hänvisar till den medicinska bedömningen som personalen gör på boendet och att ambulans ska beställas av dem vid behov av sjukhusvård. Hänvisar till kontakt med ansvarig personal eller sjuksköterska för att bedöma ombudets anhörig och det vårdbehov som finns.

Telefon **Kommunal vård** **V2004-02461** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad	Bristande vård av äldre En man boendes på ett vård- och omsorgsboende fick enligt anhörig inte adekvat omvårdnad och behandling. Ett exempel är att mannen hade blod i avföring samtidigt som han tog blodförtunnande läkemedel. Detta utan att vårdpersonalen tog notis. Mannen var i dåligt skick när han drabbades av Covid-19, vilket han inte hade behövt vara hon han hade fått adekvat vård. Anhöriga fick strida för att få mannen till sjukvård för sin virusinfektion. Mannen avled. Anhörig är väl införstådd med den extraordinära situation som råder i och med pandemin men vill belysa vården för äldre. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Kommunal vård** **V2005-02728** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskar att patient testas igen för covid-19 En man som bor på demensboende är isolerad efter att han har bekräftats smittad av covid-19. Dottern som är den som har hört av sig till förvaltningen undrar om det finns regler för när omtestning kan ske så fadern slipper isoleras om han nu har negativt provsvar. En ny provtagning planerades men då han har symtom i form av hosta har man valt att avvakta. Dottern menar dock att han lider av kronisk hosta och att testet därför borde kunna tas ändå, då fadern mår mycket dåligt av att vara isolerad. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att det är en bedömningsfråga av läkare. Inget regelverk om ovanstående har kunnat förmedlas till ombudet men hon uppmuntras att kontakta medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) i kommunen.
Telefon **Kommunal vård** **V2006-03278** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Stora brister i omvårdnaden En äldre man som är multisjuk och har haft covid-19 vårdas på ett korttidsboende. Mannens dotter har synpunkter på hur han har blivit omhändertagen på boendet. Denne har fått ligga i sin egen avföring under flera timmar på natten, vilket har skett vid flera tillfällen. Personal har inte hjälpt honom med tandborstning, vilket medfört att tänderna inte har blivit borstade på flera dagar. Patienten ska genomgå en operation inom kort och behöver då vara infektionsfri, vilket ombudet är orolig över då det finns allvarliga brister i omvårdnaden. Kvinnan har varit i kontakt med ansvarig chef men omvårdnaden fallerar fortsatt nattetid. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Kommunal vård** **V2006-03390** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fråga om läkaren kan bestämma om att livsuppehållande behandling inte ska ges En äldre dement patient har insjuknat i covid-19. Patienten har klarat av infektionen men har nu slutat äta. Enligt ombudet har läkaren sagt att inga livsuppehållande åtgärder kommer att vidtas. Ombudet med familj undrar om läkaren kan bestämma detta utan familjens samtycke. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Om patientens inställning inte är känd är det behandlande läkare som på grundval av patientens diagnos och prognos bedöma om det motsvarar god vård i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet att inleda eller fortsätta en ny livsuppehållande behandling. Innan den fasta vårdkontakten tar ställning ska han eller hon försäkra sig om att patienten och närstående fått individuellt anpassad information.
Telefon **Kommunal vård** **V2006-03455** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Undersökning/bedömning	Äldre får inte åka från äldreboende till läkarbesök på grund av risk för smitta En äldre kvinna som vistas på ett äldreboende har blivit kallad till specialistläkare för kontroll och undersökning. Enligt ombudet får hon inte åka på undersökningar på grund av risk för covid-19 smitta. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** **V2006-03670** Vård och behandling Behandling	Nekad covid-19 test En anhörig har synpunkter på att hennes far som bor på ett demensboende nekas att ta ett covid-19 test, då de på boendet menar att det inte är betydelsefullt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** **V2006-03677** Ekonomi Patientavgifter	Kommunen vill inte betala för inlagd patient med covid-19 En kvinna hör av sig och undrar om det verkligen stämmer att hennes svärfars vård på akutsjukhus på grund av covid-19 debiteras. Det är kommunen som ska stå för notan och de vill inte betala. Hon får information om att den summa på 100 kr per dag som debiterats, enligt 1177 är för mat och logi och inte för vård. Åtgärd: Då kvinnan bara ville få råd blev hon nöjd och kommer inte att gå vidare med ärendet som därmed avslutas.

Telefon **Kommunal vård** **V2007-03902** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Dement kvinna satt i karantän på sitt boende, utan att test tas för covid-19 Ombud ringer vars mor bor på ett hem för dementa. Modern fick tidigare i år covid-19, men tillfrisknade. Nu har modern satts i karantän igen, beslutet togs av en läkare via telefon som inte har träffat patienten. Ombudet har varit i kontakt med boendet, sjukvårdpersonal kan inte svara på frågan varför hon är satt i karantän, eller om patienten ens har sjukdomen då inget test har beställts, uppger ombudet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** **V2006-03215** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande äldrevård En äldre man bodde på ett vård- och omsorgsboende och insjuknade i feber och svårigheter att andas. De anhöriga menar att han inte fick god omvårdnad eller tillräcklig medicinsk behandling, han avled senare i misstänkt covid-19. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med ombudet via telefon och e-post. Ingen underskriven anmälan har inkommit och ärendet avslutas.
E-post **Kommunal vård** **V2007-03891** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Resultat Resultat	Avled i covid-19 på ett äldreboende för demenssjuka En man kontaktar förvaltningen och vill framföra att hans mor tillsammans med sex andra äldre personer på ett äldreboende för demenssjuka avled i covid-19 under en månads tid. Samtliga avled med säkerhet i covid-19 utan att ha fått träffa läkare, enligt mannen. Han anser att de äldre lämnades åt sitt öde och läkaren höll bara kontakt via distans med en sjuksköterska. Mannen trodde att de äldre skulle behandlas adekvat och få den hjälp som gick att få med näring och vätska eftersom han förlitade sig på läkaren och sjuksköterskan. Mannen har i efterhand förstått att så var inte fallet, han hade inte fått informationen om hur det låg till. Hade han vetat det skulle han ha bett om mer vård för sin mor. De boende förstod inte heller vad som hände och vilka konsekvenser det skulle få och de anhöriga hade besöksförbud som hindrade dem från att komma och hjälpa till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02455** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Svårt att få tid till vårdcentralen En kvinnan med diabetes har sypunkter på en vårdcentrals tillgänglighet. Kvinnans besök har ställts in och ingen trots löfte ringt henne. Hon önskar få en tid för uppföljning. Man har skyllt det hela på covid-19 enligt kvinnan som känt sig kränkt i kontakten med vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som är verksamhetschef vid vårdcentralen. Man kan av journalen inte se varför patienten inte fått någon besökstid. restrektionerna för besök under pandemin gällde enbart patienter med feber och hosta vilket inte gäller i patientens fall. Efter detta har patienten haft läkarbesök, träff med en sjuksköterska, kontakt via telefon och brev samt uppföljning av provsvar vid mottagningen. Man har beklagat att patienten känt sig avvisad och kränkt under en begränsad period. Man har hållit med patienten att man inte kan skylla på pandemin samt erkänner att servicen varit undermåligt då mottagningen haft läkarbrist. Nu har man anställt nya läkare och hoppas att detta även blir märkbar för patienten. I

	sitt genmäle framför patienten sin tacksamhet till förvaltningen för handläggning av ärendet. Hon är mycket nöjd med svaret och anser att förvaltningen har handlagt ärendet mycket snabbt och effektivt. Hon vill att ärendet ska avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02530** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt dödförklarad på äldreboende Läkare vid ett äldreboende har felaktigt skickat ett dödsbevis till Skatteverket avseende en levande person. Ansvarig sjuksköterska hade ringt upp patientens dotter och meddelat att modern drabbats av covid-19 samt avlidit. Trots försök har det inte gått att nå verksamhetschefen, inte heller den läkare som dödförklarade mamman. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-02822** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Nekas vård och behandling vid närakutmottagning En kvinna som har opererats för bröstcancer och som lider av astma och kronisk lungsjukdom får inte komma och träffa läkare på vårdcentralen trots att hon har behov av det. Hon har haft övre- och nedre luftvägsinfektion och behövt ringa ambulans vid tillfällen. Kvinnan gick även med en långdragen urinvägsinfektion utan att få läkemedelsbehandling. Hon anser att problemen att få vård har funnits en tid men att det har försämrats ytterligare på grund av den rådande situationen med coronapandemin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03184** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Får inte vård på sin vårdcentral En man har under en längre tid haft symtom och inte mått bra. Han har sökt vård via 1177 men inte fått tid på sin vårdcentral av orsak misstänkt covid-19. Rådgivning på 1177 hänvisar till vårdcentralen som hänvisar till närakutmottagning som hänvisar till vårdcentralen. Mannen har haft digitala vårdmöten med annan vårdgivare och även varit på infektionsklinik men inte fått göra provtagning för covid-19. Åtgärd: Yttrande har inkommit från biträdande verksamhetschef som bett om ursäkt för ett flertal samtal patienten haft med sjuksköterskor på vårdcentralen. Patienten har haft läkarkontakt över videosamtal för sjukskrivning samt remittering till en specialistmottagning samt fysiskt läkarbesök med provtagning och uppföljning via telefonsamtal. Nytt läkarbesök är planerat. Man hoppas att patienten är nöjd med detta. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03366** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Nekat antikroppstest av vårdcentral En man har ringt till 1177 då han vill göra antikroppstest för covid-19 som från idag ska erbjudas regionens invånare. Hänvisning gjordes till vårdcentralen som menar att de inte kan erbjuda testet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03653** Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral erbjuder ej hjälp att boka covid-19 test En kvinna som inte har möjlighet att boka testning för covid-19 via smartphone app har sökt hjälp med detta på sin vårdcentral vid upprepade tillfällen. Inledningsvis lovade vårdcentralen att hjälpa henne men sedan har de enligt kvinnan informerat om att de inte kan hjälpa henne. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell mottagning. Verksamhetschefen beskriver att det är olyckligt att kvinnan har fått otydlig information angående hjälp med att boka test. Det uppges att detta beror på att mottagningen under en period fick uppdaterade rekommendationer och rutiner för provtagning vid flera tillfällen vilket ledde till att oklarheter uppstod. Det påpekas att en förklaring till att patienten fick olika besked var att direktiven inte var tydliga från uppdragsgivarna. Patienten har nu fått en remiss och kommer att provtas. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2007-03913** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Bristande utredning och bemötande av läkare via videomöte En kvinna hade problem med tryck över bröstet, andningsbesvär och hjärtklappning. Hon sökte hjälp på vårdcentralen och fick ett videomöte inbokat med en läkare. När kvinnan under videomötet förklarade sina besvär började läkaren ifrågasätta kvinnan. Kvinnan blev ledsen och förklarade att hon ville boka ett läkarbesök för undersökning av sina besvär. Läkaren svarade att hon själv tillhörde riskgrupp för covid-19-smitta och inte kunde ta emot några fysiska patientbesök. Videomötet avslutades sedan abrupt utan att läkaren bokade in ett läkarbesök för kvinnan hos någon kollega eller någon annan uppföljning. Den avbrutna läkarkontakten innebar även att kvinnan kom att sakna läkarintyg som underlag till Försäkringskassan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2007-03996** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Personal från hemsjukvård bär inte munskydd/plastförkläde Äldre multisjuk kvinna hade gjort illa armen och behövde omläggning i hemmet. Personal som hjälpte kvinnan bar varken munskydd/plastförkläde eller hade sterila kompresser med sig. Kvinnan ställer sig frågande till varför personal inom hemsjukvården inte följer reglerna för hygien och omvårdnad under gällande pandemi, när man besöker en multisjuk äldre kvinna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2007-03997** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Blandning av patienter utgör risk för smitta av patient tillhörande riskgrupp En kvinna fick ett hundbett i handen. Hon sökte sjukhusets akutmottagning. Såret tvättades och syddes. Hon fick en läkartid till ortoped en tid framåt. Såret har blivit infekterat och kan därför inte opereras enligt patienten. Kvinnan ringde till närakutmottagningen då såret försämrades, det var helg och förbandet behövdes bytas ut. I telefonen fick hon veta att mottagningen flyttat till mindre lokaler samt att de hade patienter med misstänkt covid-19 vissa tider på dygnet och andra tider vanliga patienter. Kvinnan, som tillhör riskgrupp, vågar därmed inte gå dit på grund av risken för smitta. Hon undrar över denna osäkra hantering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2008-04639** Kommunikation Bemötande	Bemötande och svar från vårdcentral Kvinna med norskt ursprung, bott en längre tid i Sverige. Besökte vårdcentralen för att ta ett antikroppstest, men då vårdcentralen inte hörde av sig med svar ringde kvinnan upp. Vårdcentralen lät hälsa att hon redan haft covid-19 samt att de inte lämnar besked om detta, ej heller smittspårar de uppger patienten. Det kvinnan reagerar på är bemötandet från vårdcentralens sida samt att allt ansvar ska ligga hos patienten. Kvinnan befinner sig nu i karantän i Norge. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2008-04343** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bemötande på vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på bemötande från sjuksköterska vid en vårdcentral. Kvinnan hade ont i kroppen och feber. Efter samtal med 1177 vårdguiden fick hon råd att testa sig för covid-19. Via vårdcentralen skulle hon få en kod att boka tid för provtagning. Vårdcentralen gav en gammal kod som inte fungerade och dagen efter ringde hon åter till vårdcentralen där en sjuksköterska sa att de inte kunde hjälpa henne. Tillslut ordnade laboratoriet en kod åt kvinna. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2003-01773** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Ingen undersökning utförd men läkare journalfört att det gjorts En kvinna var på besök hos en läkare på en närakutmottagning. Kvinnan hade smärta i bröstet, hosta, ont i öronen och nedsatt allmäntillstånd. Hon träffade läkaren i fem minuter och han ordinerade ett prov för att se om hon hade infektion i kroppen. Läkaren gjorde ingen undersökning av kvinnan såsom lyssna på hjärta och lungor eller titta i öronen. Kvinnan ringde sedan till vårdcentralen då hon inte blivit bättre och då säger sjuksköterskan att kvinnan redan har undersökts och behövde inte en ny läkartid. Kvinnan försökte förklara att läkaren inte gjorde någon undersökning men fick inget gehör. Kvinnan läste då sin journal och där stod det att läkaren gjort en undersökning och lyssnat på lungor och hjärta. Kvinnan kände sig besviken på läkaren eftersom det enda han sade vid besöket var att hon genast borde gå hem. Det är coronatider. Kvinnan hade redan talat med en sjuksköterska på 1177 som hade sagt att hon inte behövde testa sig för Corona.

	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2003-01793** Kommunikation Information	Risk för att inte sen avbokning sker vid coronasymtom av rädsla för faktura En anmälare har synpunkter på att det finns risk att personer med luftvägssymtom inte avbokar sin tid till vården på grund av risk för att få faktura för sent avbokat besök. Detta kan bli en risk för ökad coronavirus spridning. Anmälaren anser att det borde spridas information till allmänheten att det är vårdgivaren som gör bedömning om giltiga skäl föreligger och avgift för uteblivet besök i de fallen då inte ska tas ut. Åtgärd: Anmälaren får information enligt vårdgivarguiden och 1177 där informationen finns om att det kan finnas giltiga skäl till att en patient uteblir eller avbokar senare än 24 timmar före besöket. Avgift för uteblivet besök ska då inte tas ut. Bedömningen av giltigt skäl görs av respektive vårdgivare. Corinaviruset och det läge som regionen nu befinner sig i är med största sannolikhet ett giltigt skäl. Information som givits till allmänheten är uppmaning om att vid symtom stanna hemma och undvika att träffa andra personer. Vid behov av sjukvård ska 1177 sjukvårdsrådgivning kontaktas per telefon. Den informationen har gått ut till allmänheten och finns att läsa om på 1177 och Folkhälsomyndighetens sidor.
Telefon **Primärvård** **V2003-01924** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga gällande testning av coronavirus En man som är sjuk var på vårdcentralen för en läkarbedömning. Han undersöktes men inget prov togs gällande om han har drabbats av Coronaviruset. Han undrar kring när vården testar för detta. Åtgärd: Anmälaren har fått följande information från Folkhälsomyndighetens hemsida: Provtagningen är prioriterad till två kategorier av personer. Dels personer som är i behov av vård på sjukhus, dels personal inom sjukvård och äldreomsorg med misstänkt covid-19. Syftet är att skydda de mest utsatta grupperna i samhället från smitta. Anmälaren har även hänvisats att kontakta vårdcentralen om han har medicinska frågor.
Telefon **Primärvård** **V2003-01987** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Många personer som väntar i väntrum innebär smittorisk En ung kvinna går regelbundet till vårdgivare som ger henne vaccinationer med anledning av svår allergi. Väntrummet är litet och de personer som väntar sitter väldigt trångt, hon är orolig för att bli smittad med infektioner. Vid förfrågan om hon kunde vänta utanför fick hon information om att det inte gick, hon är frågande till det. Åtgärd: Informerar om möjligheten att kontakta särskild telefonlinje för hantering av frågor om corona, 113 13.

Telefon **Primärvård** **V2003-02008** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister kring bokningar och uppföljning av vård En äldre kvinna hade synpunkter på hur en vårdcentral fungerade. Enligt kvinnan har hon fått kallelser hemskickade för bokade tider men när hon ringt för att omboka dessa har tiderna inte funnits i bokningssystemet. Kvinnan menar också att ingen håller i hennes vård vad gäller utredning och behandling, det finns ingen läkarkontinuitet. Kvinnan har även synpunkter på att en mycket förkyld person satt i väntrummet på vårdcentralen när hon var där, vilket är oroande i coronatider, hon menar att väntrummen borde vara bättre uppdelade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02113** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Beteende hos sjuksköterska vid hembesök En äldre kvinna fick besök i hemmet av en sjuksköterska, för borttag av stygn efter en hjärtoperation. Kvinnan upplevde sjuksköterskan som blockerad. Troligtvis var hon rädd att bli smittad av Covid-19 under pågående pandemi. Sjuksköterskan bar skyddsutrustning. Hon ställde handsprit utanför ytterdörren, vilket patienten inte upplevde rimligt. Blodtrycket kunde inte tas då utrustningen efteråt inte gick att rengöra. Hon hade inte rätt utrustning för att ta bort stygn med sig och efterfrågade om kvinnan hade en nagelsax. Saxen var sjuksköterskan på väg att använda, utan att rengöra den först. Kvinnan har varit på väg att byta vårdcentral då hon anser att hon under tre års tid före operationen har blivit negligerad gällande hennes hjärtproblematik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om listning vid vårdcentral.
Telefon **Primärvård** **V2004-02118** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Bemötande	Ställer sig frågande till om hygienrutiner efterföljs för att minska smittspridning En man har synpunkter på hemsjukvården vid en vårdcentral. Personal kommer hem till hans äldre mamma som har cancer och ger henne ögondroppar utan att tvätta händerna, har på sig handskar eller munskydd. Mamman är en riskpatient och anmälaren är orolig för covid-19. Han har kontaktat enhetschefen som sagt att de följer de rutiner som finns inom regionen gällande detta. Mannen upplevde chefen som otrevlig och stressad. En annan chef blev inkopplad i ärendet som sagt att de använder handskar men inte munskydd. Han vill med bestämdhet rikta kritik mot vårdcentralen och han hoppas att det kan bli en förändring skyndsamt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information mailad till sig från vårdgivarguiden, socialstyrelsen samt från regionen gällande basala hygienrutinerna samt riktlinjer av omhändertagande av covid-19 inom hemsjukvården.

Telefon **Primärvård** **V2004-02132** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om sekretess gällande coronasmittade patienter inom hemsjukvården En man arbetar inom hemsjukvården och har en fråga gällande sekretess och avslöjande om eventuell coronasmitta hos enskilda patienter. Om en av hans patienter han besöker under dagen ställer frågan om han går till andra patienter med coronasmitta och han ärligt svarar ja eller nej, har han begått ett sekretessbrott då? Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar mannen om att så länge det inte går att identifiera någon annan person kan han svara antingen ja eller nej. Han kan också svara att han inte diskuterar med patienterna om andra enskilda patienters hälsotillstånd.
Telefon **Primärvård** **V2004-02155** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Bruten sekretess och bristande behandling på vårdcentral En kvinna hade symptom på covid-19 och fick en tid på vårdcentralen. Läkaren gav kvinnan information om att ett prov för covid-19 hade tagits och hon blev satt i karantän i fjorton dagar. En anhörig till kvinnan ringde sedan till vårdcentralen för att fråga om det var covid-19 och då berättar sjuksköterskan att läkaren enbart tagit blodprov för att se om kvinnan hade förhöjda infektionsvärden. Den anhörige som kontaktat förvaltningen ansåg att de brutit sekretessen eftersom sjuksköterskan gav information om kvinnans hälsotillstånd. Dessutom var det då oklart om kvinnan hade covid-19 eller inte. Den anhörige hade försökt få kontakt med verksamhetschefen men då hade sjuksköterskan sagt att hon inte kunde få det och lagt på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02161** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att komma i kontakt med vårdcentral som begär fysisk kontakt trots coronapandemi En äldre man i akut behov av blöjor informeras av vårdcentralen att han måste komma dit för att prova ut blöjor. Mannen ingår dock i en riskgrupp så han vågar inte ta sig dit på grund av coronavirusspridningen. Han har e-postat vårdcentralen men inte fått något svar på en vecka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02174** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick vänta utomhus i timmar på bedömning En kvinna uppsökte vård på grund av feber, huvudvärk och tryck över bröstet. Hon fick först besöka provtagningstältet utanför ett akutsjukhus på grund av misstanke om coronavirus. Det togs dock inget prov på kvinnan och hon hänvisades till närliggande närakutmottagning. Kvinnan släpptes dock inte in på närakuten utan fick stå utanför och vänta i fyra och en halv timme. Vädret var kallt och blåsigt med snöblandat regn, hon frös och hade behov av att gå på toaletten men släpptes inte in. När hon påtalade att hon frös kastades en filt till henne. Kvinnan tycker att hon behandlades som en hund och att personalen fick henne att känna skuld över att hon var sjuk och kommit dit. Kvinnan menar att det var en förfärlig upplevelse och hon tänker på att andra, särskilt äldre, patienter inte ska behöva vara med om detta. Hon blev efter undersökning hänvisad till akutsjukhus.

	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02197** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inte tala med läkare på grund av rådande pandemi En man som har allergiska problem fick en medicin utskriven av sin läkare. Dock fick han svåra problem av medicinen och när han nu försöker nå aktuell vårdcentral får han till svar att man lagt ner all verksamhet på grund av rådande pandemi. Detta tycker mannen är minst sagt konstigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02217** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vårdcentral erbjuder inte drop-in-tid av rädsla för coronaviruset En man har synpunkter på att hans vårdcentral inte tar emot patienter på drop-in-tid på grund av coronapandemin. Han har inga förkylnings- eller luftvägssymtom och ställer sig frågande till att tillgängligheten begränsats för honom. Han har fått beskedet att han kommer bli uppringd av en läkare om ett dygn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02227** Vård och behandling Behandling	Läkare på äldreboende vägrar skicka in man till akutmottagning En man på ett äldreboende hade drabbats av covid-19. Läkaren på boendet vägrade skicka mannen till en akutmottagning där han kunde få intensivvård. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ombudet informeras om att patientnämnden inte inhämtar svar gällande coronavård under rådande pandemi.

Telefon **Primärvård** **V2004-02294** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Problem runt sjukskrivning och upplever sig felbehandlad En kvinna som hade problem med luftvägarna, hosta, feber, halsont och diarré kontaktade upprepade gånger 1177 och sin vårdcentral. Hon fick först inte besöka vårdcentralen men efter fortsatta besvär en läkartid utomhus. Kvinnan blev sjukskriven via vårdcentralen och fick även uppsöka akutsjukhus med ambulans på grund av andningsbesvär och bröstsmärta. Trots att flera veckor gått har kvinnan fortsatta besvär med halsont, öronvärk och diarré, vårdcentralen vill dock inte förlänga sjukskrivningen. Kvinnan menar att det finns misstanke om att hon haft covid-19 och eftersom hon arbetar inom äldreomsorgen vill hennes arbetsplats inte att hon kommer dit så länge hon är sjuk. Kvinnan menar att hon faller mellan stolarna, vilket även försäkringskassan har ansett. Kvinnan anser även att vårdcentralen inte gett henne rätt hjälp eller behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. och IVO, Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Primärvård** **V2004-02343** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande tillgänglighet och utan ordentlig undersökning En man som arbetar inom sjukvården insjuknade i vad han menar kan vara covid-19. Mannen har synpunkter på hur vårdcentralen hanterat undersökning och behandling och tillgängligheten till den. Han menar att telefontider stängs av, att det är svårt att komma fram och att vårdcentralen inte ringer upp. Han har heller inte fått någon fysisk undersökning trots att han varit sjuk i flera veckor och inte blir bättre. Han menar att han inte får någon hjälp och att patienter med misstänkt smitta hamnar mellan stolarna, 1177 har hänvisat till vårdcentralen. När ambulans tillkallats på grund av andningsbesvär har han bedömts vara för frisk för inneliggande sjukhusvård. Mannen ifrågasätter att ingen provtagning alls har gjorts, hans symtom kan ju handla om annan diagnos än covid-19. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02344** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Missnöjd med bedömning samt smittorisk vid närakut En kvinna har besökt en närakutmottagning efter uppmaning från vårdupplysningen, kvinnan misstänkte själv att hon smittats av coronaviruset eftersom hon hade andningssvårigheter och smärta i bröstet. Kvinnan ifrågasätter att sjuksköterskan som tog emot henne på mottagningen hade förkylningssymptom och ingen skyddsutrustning. Sjuksköterskan informerade kvinnan om att hon möjligen har covid-19 med rådde kvinnan att gå hem och ta receptfri medicin. Kvinnan anser att hon skulle ha blivit testad för att få veta om hon har viruset. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2004-02369** Vård och behandling Behandling	Högriskpatient för covid-19, fick rådet att åka kommunalt hem från närakut En man, vars förälder vårdas på sjukhus för covid-19, fick svårigheter med andningen och via 1177 hämtad och skickad till en närakut-mottagning. Han fick stå i en kö och vänta för att komma in och reagerade på att ingen kontrollerade avståndet mellan de personer som stod i kön. Han fick inte ta något prov för att kontrollera om han var smittad utan uppmanades att ta sig hem via kommunala färdmedel trots att symtomen fortfarande kvarstod. Mannen anser att vårdgivaren måste ha tydligare rutiner inför besöket samt inte uppmana till att åka kommunala färdmedel om man skulle kunna vara smittad. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han får efter önskemål kontaktuppgifter till chef på mottagningen.
Telefon **Primärvård** **V2004-02377** Vård och behandling Behandling	Utebliven hjälp för psykisk ohälsa vid vårdcentral En äldre kvinna är deprimerad och lider av ångestattacker sedan en tid tillbaka. Hon har kontaktat sin vårdcentral men får inte den hjälp hon är i behov av. Dessutom försvåras kontakten på grund av covid-19. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har fått rådet att kontakta vårdcentralen ånyo för att fråga vad de kan hjälpa henne med alternativt be att få en remiss till specialistpsykiatrin för bedömning.
Telefon **Primärvård** **V2004-02389** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemött och ingen hjälp En mamma ringde till en vårdcentral gällande sitt barn som har varit sjuk i en månad och lider av hosta då barnet är i behov av medicin. Hon önskade bli uppringd av en läkare då hon inte har möjlighet att logga in via 1177 som hon hänvisades till. Personalen ska ha bemött henne mycket otrevligt och sagt att mamman skulle ordna ett bank-id. Personalen meddelade att läkare ej kommer ringa henne. Hon menar att hennes barn har rätt att få vård och har också synpunkter på att samma personal har nekat henne själv hjälp varpå hon fick läkemedel av ambulanspersonal. Hon misstänker att familjen har drabbats av covid-19. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2004-02464** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Nekas sjukskrivning och coronatest En kvinna som arbetar inom hemtjänsten insjuknade i symtom som relateras till coronasmitta. Kvinnan har uppsökt vårdcentral, närakutmottagning och akutsjukhus samt har haft kontakt med 1177 flera gånger. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att vårdcentralen inte vill vara behjälplig med sjukskrivning och inte vill testa kvinnan för covid-19. Vårdcentralen har sagt att kvinnan lider av coronasmitta och på ett respektlöst sätt framfört att hon inte är välkommen till vårdcentralen efter att hon varit där vid ett besök, utan hänvisat till att ta prov vid sjukhus, där har hon dock nekats detta. Den närstående undrar över vårdcentralens bedömning och bemötande och menar att kvinnan inte får någon hjälp. Hennes arbetsgivare vill inte att hon kommer tillbaka till jobbet så länge hon känner sig sjuk.

	Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjlighet att i denna situation tala med arbetsgivaren och vårdcentralens verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** **V2004-02511** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning på närakut En kvinna kom till en närakut med ambulans för problem med hjärtat under pågående infektion med feber och hosta. Kvinnan fick veta att covid-19 inte ger besvär med hjärtat och hon sändes hem utan undersökning. Kvinnan ifrågasätter detta då inget vet om hon hade covid-19. Om hon inkom med hjärtbesvär gjorde man ingen undersökning vilket också är bristfälligt. Kvinnan har läst studier som visar på att covid-19 kan ge hjärtbesvär. Ambulanspersonalen misstänkte hjärtmuskelinflammation. Kvinnan går nu inom specialistsjukvården för utredning då besvären inte gått över, vilket infektionen har. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2004-02554** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning på grund av andningsbesvär En multisjuk äldre kvinna kallades till vårdcentralen för provtagning. Då hon på grund av coronaviruset har varit i hemmet för att undvika smitta har hennes kondition försämrats. När hon gick till vårdcentralen fick hon tungt att andas. Läkaren vägrade att undersöka kvinnan på grund av att symtomen kunde vara coronavirus. Kvinnan hänvisades till närakutmottagningen. Kvinnan har allergi och kol vilket vårdcentralen kände till enligt kvinnan. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vårdcentralen har riktlinjer att följa gällande hantering under pandemin.
Telefon **Primärvård** **V2004-02575** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Blir inte undersökt, bollad mellan 1177 och olika vårdgivare En förälder berättar om en dotter som har varit sjukskriven under snart fem veckor med covid-19 symtom, men har inte tillfrisknat. Hon lever ensam och har vid flera tillfällen kontaktat 1177 som hänvisat och hjälpt henne till närakut mottagning, akutsjukhus och även föreslagit kontakt med primärvården. Primärvårdsläkare har varit bekymrad och vill att vårdgivare hon skickas till ska ta prover då hon varit sjuk så länge och är helt orkeslös. I samband med besök på en närakut mottagning fick hon vänta liggandes på gatan bara för att få syremängden kontrollerad och för att sedan vänta på transport hem. Modern är mycket orolig. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hur förvaltningen registrera ärenden som rör Corona.

Telefon **Primärvård** **V2004-02576** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter att person inte bär skyddskläder En kvinna hade ett planerat besök vid en vårdcentral och fick inför detta veta att personalen vid vårdcentralen inte bär skyddskläder. Kvinnan ifrågasätter detta med anledning av coronapandemin. Enligt henne menar vårdcentralen att man inte har coronavirus i lokalen, men kvinnan menar att personer kan smitta utan symptom. Hennes besök kommer nu att ske digitalt istället, men hon behöver ändå genomgå provtagning inför detta och då bär personalen inte skyddskläder. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02602** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ingen återkoppling från vårdcentralen för person med covid-19 En man har fått diagnos covid-19 med lunginflammation och vårdas i hemmet. Nu har han också en tilltagande huvudvärk som han kontaktat vårdcentralen för att få hjälp med. Sjuksköterskan som svarade skulle informera läkaren och läkaren skulle kontakta mannen tillbaka, men detta har inte gjorts. Mannen har en mycket svår huvudvärk och de receptfria smärtstillande läkemedlen han har hemma hjälper inte. Åtgärd: Anhörig har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02607** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fråga om en vårdgivare samt svårigheter att komma i kontakt med vården En kvinna har fått hem reklam från ett vårdbolag som gör hembesök med rådande taxa som inom regionen. Hon har ringt dem men har fått vänta länge innan hon har kommit fram. Patienten undrar om detta är en seriös vårdgivare eller om det är bedrägeri. Hon har också hört av bekanta att det är svårare att komma fram till vården rent generellt på grund av rådande situation med coronaviruset. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta Inspektionen för vård och omsorg gällande om vårdgivaren är registrerad hos dem.
Telefon **Primärvård** **V2005-02608** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Läkare ville inte ha kvinna som patient och glömde behandla henne En kvinna med covid-19 har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har klagat på henne för att hon inte skött sina bokade tider. Läkaren har också framfört att hon inte vill ha kvinnan som patient och har glömt bort att ge kvinnan hennes injektioner. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Primärvård** **V2005-02660** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven utredning på grund av misstänkt covid-19 En man med feber, hosta och svårt att andas fick inte hjälp via närakut. Mannen påpekar att vårdgivaren har gjort det bästa utifrån de förutsättningar de har, i och med pandemin. Ändock vill han påpeka bristerna i patientsäkerheten. Mannen nekades utredning och behandling, på grund av att man misstänkte att han har drabbats av covid-19. Om det inte hade varit en pågående pandemi hade han fått hjälp från närakuten. Mannen är rädd att han lider av något annat än covid-19 som är behandlingsbart. Mannen har nu varit sjuk i två månader och rehabiliteringen är lång. Med ett test hade man fått reda på om han har viruset just nu, eller har antikroppar mot det. Det skulle möjliggöra vård och behandling. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02663** Vård och behandling Behandling	Får inte vård eller behandling En man med symtom på covid-19 har inte fått utredning, vård eller behandling på sin vårdcentral. Mannen är införstådd med vårdcentralens agerande och de riktlinjer som är satta. Mannen som har varit sjuk i över två månader tror att han lider av bakterier som går att behandla. Så länge man inte testar honom kan hans hypotes inte bekräftas och man bemöter honom som om han vore sjuk i covid-19. Han får inte komma till vårdcentralen för injektioner enligt tidigare planering. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02725** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalåtkomst och bristande bemötande på vårdcentral En patient ringde sin vårdcentral för sjukintyg för misstanke om covid-19. Han hänvisades till läkare via nätet, för att undvika fysiskt besök, vilka han kontaktade och fick hjälp. När patienten en tid senare ringde sin vårdcentral så kunde de inte se journalanteckningarna från videosamtalet. Inga anteckningar fanns heller om att de hänvisat patienten. Mannen talade med en sjuksköterska som var mycket vass i tonen och lät stressad. Mannen bad att få tala med verksamhetschefen men då la hon på luren. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02739** Ekonomi Patientavgifter	Kostnader för intyg och videobesök En patient ringde en läkare via webbsamtal, men hänvisades till att ringa åter dagen efter. Mannen som troligtvis led av covid-19 hade varit hemma i 20 dagar och behövde sjukskrivning. För detta debiterades han 200 kronor, vilket patienten ifrågasätter om det är rimligt. Dagen efter fick patienten betala ytterligare 200 kronor för ett nytt videosamtal och 375 kr för ett läkarintyg till Försäkringskassan. Detta borde ha varit kostnadsfritt.

	Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02745** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Felaktighet i journal och oklar bedömning kring corona En kvinna hade synpunkter på oriktiga uppgifter i journalen. Enligt en journalanteckning har kvinnan genomgått vissa undersökningar under ett läkarbesök, men detta stämmer inte. Hon tycker att det är allvarligt och menar att det kan leda till felaktigheter om andra vårdgivare framöver tror att hon genomgått undersökningarna. Kvinnan har också synpunkter på att vårdcentralens personal bedömt och hanterat misstänkt coronasmitta på olika sätt. Hon har av en läkare informerats om viss hantering, men av annan personal fått annan information och bedömning. Kvinnan tycker att det är frustrerande att personal vid samma verksamhet arbetar olika och har olika grad av försiktighet och menar att det är respektlöst kollegor emellan också. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2005-02751** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Långa väntetider på närakutmottagning En äldre kvinna som ramlat och skadat sig lindrigt fick vänta länge vid två besök på en närakutmottagning. Vid det första besöket väntade hon i fem timmar utan undersökning och fick sedan beskedet att mottagningen stängde och hon fick åka hem. Vid besöket dagen därpå genomgick hon röntgenundersökning, men fick sedan vänta förgäves i flera timmar på resultatet, mottagningen hann stänga innan svaret kommit. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att han har förståelse för att coronasituationen är en påfrestning på vården, men har ändå synpunkter på att omständigheterna drabbar sjuka på detta sätt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02769** Vård och behandling Läkemedel	Receptförnyelse krävde fysiskt besök En patient över 70 år behövde receptförnyelse för några av sina mediciner via husläkaren. Patienten informerades om att komma för ett fysiskt läkarbesök på vårdcentralen för detta. Patientens närstående undrar om det är nödvändigt, med tanke på corona, och tycker att patienten utsätts för en onödig risk. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2005-02779** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdpersonal använde inte skyddsutrustning på närakut Äldre patient som besökte närakut på grund av komplikationer efter fallskada. Enligt patienten bar inte vårdpersonalen skyddsutrustning, vilket han anser vara en avsevärd riskfaktor för en man i hans ålder. Vid frågan varför blev svaret, att personalen har fått direktiv att inte använda detta, uppger mannen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02781** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Vill bestrida faktura, missnöjd med rådgivningen En man som lider av astma anser att han inte fick bra rådgivning under ett videomöte som bokades genom regionens app. Han vill därför inte betala fakturan då han inte fick den hjälp han förväntat sig då han behöver en remiss till en specialistläkare inom astma. Han fick höra att det inte gick under den rådande coronapandemin. Patienten anser också att läkaren under videosamtalet inte förklarade för honom om receptet denna skulle skriva ut eller varför han skulle remitteras till en annan slags specialistläkare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta redovisningsservice för fakturafrågor. Patienten har även informerats om att vården har rätt att ta ut en patientavgift oavsett om en patient är nöjd eller inte.
Telefon **Primärvård** **V2005-02796** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral utför inte odlingar på grund av corona Ombud ringer för sin sons räkning. Uppger att sonen, som har psoriasis i botten, eventuellt har fått svamp i en tå. Odling gjordes på vårdcentralen och läkaren skulle ringa tillbaka om några dagar om svaret. Nu har fem veckor gått, uppger ombudet och fortfarande inget svar. Vid kontakt med vårdcentralen uppger ombudet att hon har fått till svar att, odlingar görs inte på grund av corona. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02824** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Hänvisad för provtagning på mycket trångt laboratorium En äldre man med njursvikt var på läkarbesök på vårdcentralen. Blodprover ordinerades och mannen hänvisades av vårdcentralen till närliggande laboratorium. Det var mycket trångt och fanns ingen möjlighet att hålla, av folkhälsomyndigheten, rekommenderat avstånd till andra patienter som också de tillhörde riskgrupper. Varför togs inte blodprover på vårdcentralen på patienter som tillhör riskgrupper undrar ombudet som var med vid besöket. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2005-02832** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas runt mellan 1177 och vårdcentralen En man har haft symptom på covid-19 i över två veckor. Han hade ringt 1177 och fått besked att han ska vända sig till vårdcentralen för att få läkarintyg och en bedömning. Vårdcentralen nekade honom vård och hänvisade till 1177. Mannen fick förslag om att använda en digital tjänst men har inte tillgång till dator eller smartphone. Mannen ansåg att de digitala lösningarna leder till att personer som inte har möjlighet att använda dessa tjänster stängs ute från vård helt och hållet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02841** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Nedlåtande bemötande och kommunikation En kvinna upplevde vid flera tillfällen ett bristande bemötande från en läkare vid en vårdcentral, vid såväl telefonsamtal som fysiskt besök. Kvinnan som under många veckor varit sjuk i misstänkt covid-19 menar att hon fått ett förnedrande och nedlåtande bemötande av läkaren. Han har bland annat lagt på telefonluren i örat och sagt att han har andra patienter som väntar. Han har ifrågasatt att hon varit sjuk men samtidigt sagt att hon varit sjuk i flera månader, intyg om sjukskrivning har skrivits på nåder. Kvinnan menar att hon inte blivit lyssnad till, inte tagen på allvar och inte fått den hjälp hon behövt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02857** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad bedömning och bristande bemötande på vårdcentral En kvinna hade legat inne på sjukhus för behandling av covid-19. Veckorna efter utskrivningen från sjukhuset hade kvinnan besvär med magen. På grund av det hjälpte kvinnans dotter henne att boka ett läkarbesök på vårdcentralen. När kvinnan kom dit blev hon utskälld av läkaren för att hon kommit dit. Läkaren var arg för att hon hade kommit dit med symptom på covid-19. Kvinnan blev väldigt ledsen och fick ingen undersökning eller medicinsk bedömning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02878** Vård och behandling Behandling	Ingen hjälp vid närakut Man som inkom med taxi till närakut på grund av feber samt svårigheter att andas. Blev placerad på ett rum, men uppger att han fick vänta i flera timmar trots att det inte var några besökare i väntrummet. Då ingen hjälp kom beslutade sig mannen för att åka hem igen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2005-02881** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal bar inte munskydd En äldre kvinna framför att hon har skyddat sig mot covid-19 i karantän under flera månader men när hon besökte en vårdcentral för att lämna prov, bar inte sjuksköterskan munskydd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02888** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Får ingen hjälp på vårdcentralen mot öronvärk En kvinna har haft covid-19 men inte behövt någon sjukhusvård trots att hon tillhör en riskgrupp. Hon har nu fått besvär med öronvärk och väntsig till sin vårdcentral. Först fick hon besked om att hon skulle avvakta några veckor, men då hon hade kvarstående besvär kontaktade hon vårdcentralen igen. Nu ville de boka en läkartid via videolänk, men det ifrågasatte kvinnan eftersom hon ansåg att läkaren inte skulle kunna göra en komplett undersökning av öronen digitalt. Då fick hon en tid hos läkaren som inte ens lyste med öronlampa i öronen utan tittade bara snabbt och sa att det såg bra ut. Kvinnan bad då om att få remitteras till en specialistläkare och läkaren föreslog då en specialistmottagning i en annan stadsdel. När kvinnan frågade hur hon skulle ta sig dit sa läkaren att hon kunde ta en taxi eller åka buss eller tunnelbana. Kvinnan ställde sig frågande till att transporteras kollektivt då hon ändå tillhör riskgrupp för att insjunkna i covid-19. Till det hade läkaren bara kommenterat att hon ju ändå haft sjukdomen redan. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02947** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Läkemedelsförskrivning och utebliven hjälp En man anser att hans fru har fått bristfällig hjälp vid en vårdcentral, vilket har förvärrat hennes psykiska hälsa. En läkare har skrivit ut läkemedel som inte går ihop med en annan medicin som hon har, vilket de själva läste sig till. Kvinnan har symtom på covid-19 och är hemma men får ingen fortsatt sjukskrivning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-02959** Vård och behandling Diagnos	Nekas testning av covid-19 på vårdcentral Man som misstänker att han lider av covid-19, då han varit sjuk under längre tid. Vid kontakt med vårdcentralen där han är listad, har han nu blivit nekad tre gånger uppger mannen. Vårdcentralen har uppgett att de inte har några direktiv på att testa äldre personer i riskzon, framför mannen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2005-03026** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntan och bortkopplad i telefonsystemet En patient hade synpunkter på tillgängligheten hos en vårdcentral. Patienten har i flera dagar försökt komma fram på vårdcentralens telefonlinje för läkare, det har varit uppemot 20 personer i kö och när patienten stått i kö i uppemot 45 minuter har samtalet kopplats bort. Patienten tycker att det är ett konstigt system och att det är lurendrejeri. När patienten uppsökt vårdcentralen för att tala med någon på det sättet har detta nekats med hänvisning till corona. Patienten menar att hanteringen kring risk för smitta gått till överdrift och att vården måste vara mänsklig också. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2005-03057** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vägras besök Patienten hade under en längre tid lidit av problem i halsen, men vägrades besök på vårdcentralen som hänvisade till de risker som coronavirus förde med sig. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03068** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Patientavgift vid covid-19 behandling? En kvinna undrar över kostnader när det gäller covid-19 behandling. Åtgärd: Följande information lämnas till kvinnan. Enligt uppgifter från 1177-vårdguiden klassas covid-19 som en allmänfarlig sjukdom, vilket innebär att undersökning, vård och behandling av covid-19 enligt smittskyddslagen ska vara kostnadsfri. Som patient behöver man därför inte betala någon avgift för besök i öppen vård om orsaken till besöket är symtom som beror på misstänkt covid-19. Det är den behandlande läkaren som bedömer om det finns misstanke om covid-19 och om besöket därför ska vara kostnadsfritt.
Telefon **Primärvård** **V2006-03093** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på antikroppstestning inom primärvården En kvinna hade varit sjuk i tre veckor. Symptomen tydde på covid-19 och hennes läkare på vårdcentralen hade gett henne diagnosen misstänkt covid-19. Kvinnan undrade om hon kunde få ta ett antikroppstest för covid-19. Läkaren sade att de inte fått några riktlinjer gällande antikroppstestning. Kvinnan tyckte det var dåligt att vårdcentralen inte kunde testa för antikroppar när testerna finns på marknaden. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2006-03147** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Otrygg vid besök av nattsjuksköterska En sjuksköterska kom hem till en äldre kvinna nattetid då hon hade problem med sin kateter. Enligt en närstående till kvinnan var sjuksköterskan otrevlig och ska ha sagt irriterat till patienten att hon får ringa vårdcentralen morgonen därpå. Sjuksköterskan hjälpte dock patienten med problemet. Den närstående har även synpunkter på att sjuksköterskan inte använde munskydd eller visir, trots att patienten har ett visir hemma, i dessa tider av risk för smitta av coronaviruset. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03155** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Allvarlig diagnos missad på grund av fokus på covid-19 En patient hade haft mycket besvär med yrsel och smärta i ett öra. Hon tog kontakt med vårdcentralen vid flera tillfällen men nekades vård på grund av coronapandemin. Patienten fick till slut en remiss till en specialist som blev helt förfärad över att läkaren på vårdcentralen inte gjort mer. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2006-03158** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Önskade att personalen använde munskydd En man var på vårdcentralen för att lämna blodprover. Han förutsatte att personalen bar munskydd vilket de inte gjorde och de blev förvånade när mannen ville att de tog på sig munskydd. Laboratoriepersonalen tog på sig munskydd för mannens skull. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03209** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vill inte bistå med hjälp att genomföra provtagning Patienten led av symptom som indikerade covid-19 och levde nära person verksam inom äldreomsorgen. När hon kontaktade vårdcentralen och hänvisade till text i vårdguiden - "Medarbetare i vård med avtal med regionen och medarbetare inom den kommunala omsorgen som arbetar inom äldreomsorgen eller omsorgen om personer med funktionsnedsättning erbjuds provtagning i hemmet när de är sjuka. Patienter som behöver vård på sjukhus eller har en sjukdomsbild där behandlande läkare bedömer att diagnos har betydelse för fortsatt handläggning ska också provtas" - avfärdades hon. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2006-03259** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Önskade komma för provtagning, blev otrevligt bemött i telefon En kvinna kontaktade sin vårdcentral för att diskutera test för antikroppar mot covid-19. Hon informerade om att hon helst ville prata engelska, men även förstod svenska. Sjuksköterskan blev mycket stressad av engelskan, bemötte kvinnan ovänligt och ifrågasättande och avslutade slutligen samtalet. Kvinnan är arg och besviken då hon talade lugnt och sjuksköterskans upprörda ton var helt onödig. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03261** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Avsaknad av skyddsutrustning Ombudet påtalade att personal vid vårdcentral inte använde skyddsutrustning som kan förhindra smitta av coronavirus. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03279** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Har långvariga besvär av hosta och feber som vid covid-19 men får inte testa sig En kvinna har långvariga besvär med feber och hosta som vid covid-19. Besvären har hållit i sig flera månader. Trots att hon hört av sig till vårdcentralen får hon inget test för sjukdomen utan hänvisas till att avvakta i hemmet och ta febernedsättande läkemedel. Kvinnan känner sig frustrerad då hon verkligen vill veta om det är covid-19 så att hon kan anpassa tillvaron efter testresultat. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03344** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Synpunkt på hantering av coronavirus Enligt en person som hör av sig till förvaltningen har personal vid en vårdcentral insjuknat i covid-19. Hen ifrågasätter att vårdcentralen med anledning av detta inte provtagit all personal eller vidtagit andra åtgärder. Hen menar att patienterna inte heller informerats om ifall personalen arbetat i patientnära arbete när de varit sjuka. Personen hänvisar till att vårdinrättningar i ett annat europeiskt land helt stängt när personal visat sig vara positiva för covid-19. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2006-03419** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem att få hembesök från vårdcentralen för coronatest En kvinna, med flera riskfaktorer och hemtjänst, önskade göra ett antikropps-test för covid-19. Kvinnan misstänker att hon haft sjukdomen, hon har hållit sig isolerad på eget initiativ men vill nu se om hon har antikroppar för att kunna få mer hjälp av hemtjänsten som hon brukar i vanliga fall. Kvinnan önskar att blodprovet tas i hennes hem, hon har av 1177 och coronalinjen 113 13 fått veta att hon ska ta kontakt med sin vårdcentral. När hon gjort detta har vårdcentralen sagt att det är för långt för dem att komma på hembesök. Åtgärd: Patienten har informerats om aktuell hantering av provtagning.
Telefon **Primärvård** **V2006-03441** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister i information och lång väntan på provsvar En kvinna med symtom var på sin vårdcentral och tog ett prov för covid-19. Hon väntar på provsvaret och ringde till receptionen på vårdcentralen som inte visste hur lång tid ett svar tar. Hon anser att hon fått vänta länge på svar och inte fick information om hur lång tid ett svar skulle ta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt 1177 tar ett svar fyra till sju dagar efter provtagning och går att se vid inloggning på 117.se.
Telefon **Primärvård** **V2006-03451** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fungerar inte att digitalt boka tid för provtagning för barn Ett barn med symtom har umgåtts med person som har konstaterad covid-19. Förälder har via Alltid öppet-appen, bokat en provtagningstid för barnet. Då de kommer till provtagningsenheten finns inte barnet registrerat. Detta verkar även ha hänt för andra barn enligt ombudet. Hänvisar till vårdcentralen som ska vara behjälplig med remiss för provtagning då det inte finns möjlighet till digital bokning vilket inte fungerar i detta fall enligt ombudet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03475** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar rådgivning kring besök vid vårdcentral En kvinna som är riskgrupp för covid-19 önskar diskutera huruvida hon behöver komma på ett besök hos sin husläkare då hon under pandemin enbart haft telefonkontakt. Denna undrar också om husläkaren kan ordinera ett antikroppstest för det nya coronaviruset då hon inte har möjlighet att boka detta via 1177. Åtgärd: Patienten har fått rådet att diskutera detta med sin husläkare som får göra en medicinsk bedömning om denna behöver komma dit. Patienten har även fått information om att vårdcentralen kan vara behjälplig både med remiss och tidsbokning för testning, enligt 1177:s hemsida.

Telefon **Primärvård** **V2006-03487** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Vårdcentralen kontaktar inte enligt överenskommelse Patienten lider av covid-19. Läkaren vid vårdcentralen ringer inte enligt överenskommelse. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03514** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Olika provsvar efter testning av covid-19 En man beställde ett test (PCR) för covid-19 och fick besked om att han hade en pågående infektion, enligt hans sambo. Paret vidtog därefter olika åtgärder för att minska smittspridning. Fjorton timmar senare fick patienten besked enbart per e-post om att provet var negativt. Ombudet ställer sig frågande till det inträffade och undrar vart de ska vända sig med sina frågor. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta läkare genom vårdappen som han använt alternativt diskutera detta med sin husläkare på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** **V2006-03532** Kommunikation Information	Nekad remiss för test En kvinna har synpunkter på att en husläkarmottagning vägrat att remittera hennes äldre mor för test av covid-19. Hon anser att modern har diskriminerats på grund av sin ålder. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2006-03539** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Fadäs efter fadäs runt provtagning för covid-19 En man hade synpunkter på processen kring provtagning för covid-19. Hans familj förberedde för testning hemma med prov-kit som levererades, men insåg att barnens prov som tagits inte gick att registrera, de vuxnas gick igenom och kunde skickas iväg med taxin som väntade. Flera dagar senare hade endast mannens prov analyserats, hustruns prov har hon fortfarande inte hört något om. Provsvaret ifrågasätts dock av honom eftersom det har ett helt annat datum än provtagningsdatumet. Mannen menar att processen runt provtagningen gör att förtroendet för vården minskar, han ifrågasätter IT-kompetensen och menar att regionen borde ha haft tid att ta fram ett bättre system med tanke på att pandemin pågått i tre månader. Åtgärd: Patienten informeras om att synpunkterna registreras för statistik.

Telefon **Primärvård** **V2006-03577** Ekonomi Patientavgifter	Ingen avgiftbefrielse vid misstanke om covid-19 Man med misstänkta symptom av covid-19, fick remiss för att ta prover för detta på sin vårdcentral där han är skriven. Har inte erhållit avgiftsbefrielse för första besöket, bestred fakturan. Vårdcentralen vägrar lyssna, uppger mannen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2007-03735** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling på närakutmottagning En kvinna sökte akut på en närakutmottagning och skickades sedan till ett akutsjukhus. Enligt närstående som kontaktat förvaltningen hade man agerat felaktigt och kvinnan avled. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** **V2007-03761** Tillgänglighet	Helt tomt på provtagningen trots att det är så svårt att få tid för provtagni Kvinna undrar hur det kan komma sig att det är helt tomt på vårdcentralens provtagning trots att det är så svårt att boka tid för test av antikroppar? Hon har fått en tid om tre veckor men när hon av andra skäl besökt provtagningen så har ingen varit där och testat sig för covid-19 trots att det var öppet för det. Hon undrar om anledningen till att hon och hennes man inte fått tid för test snabbare beror på att de är pensionärer. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2007-03936** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blir nekad att ta antikroppstest vid vårdcentral Man med reservnummer, kan därmed inte lista sig, blev nekad att ta antikroppstest för covid-19 på vårdcentral. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** **V2007-03949** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få behandling för patient i karantän En man som på grund av ålder befinner sig hemma i karantän för att inte bli smittad av coronavirus har svårt att få hjälp från vårdcentralen. Han har en infektion i munnen som han även haft för några år sedan. Mannen har kontaktat vårdcentralen men de anser inte att de kan hjälpa honom eftersom de vill att han ska komma på ett fysiskt läkarbesök. Mannen anser att det borde räcka med en telefonkontakt för att få antibiotika utskrivet mot infektionen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2007-04004** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i tillgänglighet En kvinna har försökt att få en tid till sin vårdcentral, men blir hela tiden hänvisad till att ringa tidigt på morgonen dagen efter, då det inte finns några tider. Kvinnan sätter klockan så hon hinner att ringa precis kl. 8.00, men vid första tillfället går det inte att komma fram. När hon väl kom i kontakt med mottagningen så sa de att en smittskyddsläkare skulle ringa upp henne, då de misstänkte att kvinnan hade covid-19. Kvinnan undrar varför de inte från första samtalet återkom till henne och informerade om hur de skulle hantera situationen, istället för att hon skulle behöva kämpa för att få en vårdkontakt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2007-04005** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaltext efter besök på närakutmottagning En patient sökte närakutmottagning med symtom och misstanke om covid-19 symtom. Flera månader efteråt står en helt felaktig huvuddiagnos i journaltexten som patienten kan se i 1177. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgivaren med en begäran om rättelse.
Telefon **Primärvård** **V2007-04046** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots att sjukvård vid covid-19 ska vara kostnadsfri En man har läst på vårdguiden att undersökning, vård och behandling vid covid-19 ska vara kostnadsfri. Trots detta har hans son fått en faktura från närakutmottagningen när han sökte vård där. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till ansvarig chef på närakutmottagningen.

Telefon **Primärvård** **V2008-04218** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om skyddsutrustning hos hemsjukvård En äldre kvinna hade hemsjukvård genom en vårdcentral. Kvinnans dotter har observerat att sjuksköterska och undersköterska som besöker mamman inte har munskydd eller visir och att de kommer väldigt nära mamman i omvårdnaden, hon undrar därför hur riktlinjer och direktiv ser ut för hemsjukvården kring detta. Åtgärd: Ombudet har informerats om innehållet i dokumentet Smittförebyggande åtgärder för äldre som går att läsa på Vårdgivarguiden.
Telefon **Primärvård** **V2008-04222** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök vid halsont En ung person som haft mycket ont i halsen under en tid nekades besök vid sin vårdcentral. Personens närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter detta. Vårdcentralen menar att personen kan vara coronasmittad. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2008-04407** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Nekas fortsatt provtagning och förskrivning av licensläkemedel av läkare på vårdcentralen En kvinna har problem med underfunktion av sköldkörteln. Den behandling med läkemedel som erbjuds av läkare i Sverige fungerar inte för kvinnan. Hon har senaste tiden besökt en läkare i Norge, men på grund av coronapandemin har Norge nu stängt sina gränser och kvinnan har ingen möjlighet att besöka läkaren längre. En viss tid har besöken kunna ske digitalt på distans och hon har kunnat ta en del prover för uppföljning via sin vanliga vårdcentral i Stockholm. Nyligen har läkaren på vårdcentralen beslutat att kvinnan inte längre ska kunna följas med provtagning via vårdcentralen vilket är katastrofalt för kvinnan då hon inte längre kan erbjudas läkemedelsbehandlingen från den norska läkaren. Läkemedlet går att beställa som licenspreparat i Sverige, men det har inte läkaren heller velat hjälpa kvinnan med. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon kan vända sig till verksamhetschefen i första hand.
Telefon **Primärvård** **V2008-04411** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Stora brister i läkemedelsuppföljning och oklar fortsatt vård En patient som lider av kroniska smärtor och diabetes fick höga doser av ett läkemedel. När dosen av medicin höjdes ska läkarna vid en vårdcentral ha missat biverkningar, vilket resulterade i att personen blev läkemedelsförgiftad och behövde sjukhusvård. Patienten mår efter flera månader fortfarande inte bra och har inte fått någon tydlig planering för vård och behandling framåt. Denne anser att läkarna fokuserade mycket på coronapandemin i våras som kan ha bidragit till att viktiga tecken på läkemedelsförgiftning missades. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) och Läkemedelsförsäkringen.

Telefon **Primärvård** **V2008-04510** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om antikroppstest En kvinna har frågor om svaret från antikroppstest för covid-19 via 1177 är korrekt. Kvinnan är helt säker på att hon genomgått covid-19 med lättare symtom men har i testet visat negativt för antikroppar. Hon undrar hur det kommer sig och varför hon fick ett svar så snabbt när en tv-doktor i ett program sa att det skulle ta flera veckor för att analysera antikroppstestet. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta den vårdcentral där hon tog antikroppstestet för att få klargörande uppgifter kring provsvaret och den tid det tar för analysen.
Telefon **Primärvård** **V2008-04521** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i skyddsutrustning vid provtagning En kvinna besökte en vårdcentral med anledning av misstänkt halsfluss. Hon var mycket bekymrad över risken att smittas av covid-19, och blev väldigt skeptisk till att läkaren inte hade mer skyddsutrustning än visir. Läkaren menade att hon hade antikroppar och inte kunde smitta patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2008-04622** Administrativ hantering Brister i hantering	Blodprov försvann Patienten genomgick blodprov för att få uppgifter om hon smittats av coronavirus. Blodprovet har försvunnit. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2008-04690** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information av läkare vid telefonsamtal En kvinna som haft symtom med halsont och hosta hade telefonkontakt med läkaren på vårdcentralen. Kvinnan upplevde dåligt bemötande från läkaren som inte förklarade tydligt och inte heller lyssnade på kvinnan. Läkaren ansåg att provtagning skulle göras gällande covid-19 och att det skulle göras i hemmet. Kvinnan önskade få lungor kontrollerade vilket läkaren avfärdade. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Primärvård** **V2007-03850** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande behandling ledde till dödsfall En man bodde på ett äldreboende och drabbades av covid-19. Mannen hade svårt med andningen och feber. Trots andningssvårigheterna och den ökade andningsfrekvensen fick mannen ingen syrgas. Istället ordinerade läkaren narkotikaklassad smärtstillande medicin och efter några dagar avled mannen. Anhörig som kontaktat förvaltningen ifrågasätter att mannen inte fick någon annan behandling förutom smärtstillande medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01595** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekad bedömning på vårdcentral En kvinna hade feber och sambon kontaktade 1177 för rådgivning. De fick rådet att åka till en läkare men de behövde inte testa sig för coronaviruset. Kvinnan bokar en tid på vårdcentralen och får då information om att gå in genom en bakdörr för säkerhetsskull. De står ute i kylan och väntar och till slut kommer sjuksköterskan och säger att de inte är välkomna. Sjuksköterskan säger att kvinnan måste testas för corona. De ringer 1177 och ber om ett corona test men får då veta att kvinnan inte uppfyller kraven för att få testet. Sjuksköterskan på 1177 löser ändå problemet genom att en infektionsläkare skriver en anteckning i journalen. De går tillbaka till vårdcentralen och frågar hur de ska testa sig. Vårdcentralen höll på att stänga så det hänvisades till en närakutmottagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de beklagade att patienten blev hänvisad fel. I tidigt skede av hantering vid misstanke om covid-19 fanns inte en tydlig rutin. Bedömningen grundade sig i reseanamnes och oklar infektionskälla. På vårdcentralen arbetar de aktivt för att vara tillgängliga och kunna ge läkartider i närtid. I patientens fall brast det och istället för att patienten fick en tid på vårdcentralen hänvisades hon vidare. Verksamhetschefen skrev att ärendet tas upp med personalen på vårdcentralen i syfte att förbättra omhändertagandet. Avslutningsvis beklagade verksamhetschefen för att patienten och ombudet fått ett bristande bemötande. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02410** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad vård på vårdcentral En kvinna hade hög feber och svårt att andas. Hon tog kontakt med sin vårdcentral men nekades vård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen beklagade att patienten upplevt sig nekad vård. Patienten ringde och talade med en mottagningssjuksköterska. Patienten uppgav att hon hade hög feber, torrhosta och var tät i bröstet. Utifrån de handläggningsrutiner gällande hantering av patienter med misstänkt covid-19 som fanns då hänvisade sjuksköterskan patienten till 1177. Det var beklagligt att patienten hänvisades mellan 1177 och vårdcentralen. Verksamhetschefen skrev att de anser att ärendet nu är färdigutrett och att övriga brev som kommer i ärendet diarieförs. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03306** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven journalföring omöjliggjorde sjukskrivning En man som insjuknat i misstänkt covid-19 ringde till sin vårdcentral för att få hjälp. Han hänvisades då till att ringa 112 men då patienten inte ansåg att han var döende avstod han från detta varigenom han kunde ge plats åt andra patienter som bättre behövde vård och ambulans. Att agera så var också i enlighet med Folkhälsomyndighetens råd. När patienten behövde sjukskrivning och retroaktiv sjukpenning avböjde vårdcentralens läkare att utfärda sjukintyg för den tidigare perioden eftersom inga journalanteckningar utvisande samtalen finns. Patienten klagar på utebliven journalföring vilket omöjliggjort sjukpenning.

	Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdcentralen. Det tillfälle som patienten säger att han ringde vårdcentralen finns inte journalfört. När han en vecka senare ringde vårdcentralen hänvisades han på korrekt sätt till akutmottagning på grund av sina influensaliknande symtom. En månad senare bedömde vårdcentralens läkare patienten och full arbetsoförmåga bedömdes föreligga. Retroaktivt sjukintyg för en period när vårdcentralen inte kunnat bedöma patienten kan inte lämnas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2006-03484** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i väntrum Patienten besökte en vårdcentral för att genomgå ett blodprov. In i väntrummet anlände de som skulle genomgå covid-test och de satte sig tillsammans med övriga patienter. Personalen var allmänt förvirrad och viste inte vad de skulle göra åt detta. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren inte hade fått information om att provtagning för covid-19 skulle erbjudas vid detta datum vid mottagning alldeles intill. Vårdgivaren hade även fått missvisande information om mottagningens tider för tester. Dessutom uppstod det tekniska problem med appen där besökare kunde boka tid för provtagning avseende covid-19 - många besökare hade bokat samma tid. Patienten var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2007-03921** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Resultat Resultat	Anhörig avled utan behandling En kvinna kräver redogörelse för vad som hände vid hennes avlidne brors sista besök på en vårdcentral. Vårdcentralen lär ha skickat honom hem trots att han hade symtom som påminde om covid-19. Brodern påträffades död i hemmet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2006-03248** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad test trots symtom på covid-19 En man med flera symtom som påminner om covid-19 är mycket kritisk till att han trots politikers löfte, nekades att bli testad av en vårdcentral. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att information om provtagning gick ut av Folkhälsomyndigheten men logistiken i Region Stockholm inte var klar. Mottagningen har följt de regelverk och rekommendationer som beslutades i Region Stockholm. De personer som hade e-legitimation kunde via mottagningens hemsida boka besök för att lämna tester. De personer som inte hade e-legitimation skulle ringa och boka tid för provtagningen vid mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2006-03383** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskar vidare utredning av symtom efter covid-19 En kvinna som har diagnostiserats med covid-19 har under längre tid lidit av svåra symptom, däribland svårigheter att andas. Kvinnan har vid upprepade tillfällen varit i kontakt med vården och önskat vidare undersökning, framförallt lungröntgen. Kvinnan har erbjudits blodprov vilket inte har visat några avvikelser. Ifrågasätter att hon inte även erbjuds lungröntgen.

	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell vårdcentral som beklagar att patienten är missnöjd med vårdtillfället. Verksamhetschefen beskriver att patienten undersöktes kliniskt med bland annat blodprover samt hjärtundersökning och det fanns inga indikationer på pågående infektion eller andra avvikelser. En röntgenundersökning hade enligt verksamhetschefen sannolikt inte kunnat bidra med så mycket till fortsatt behandling och hade vidare inneburit en hög strålningsbelastning för patienten. Bedömningen var därför att risken inte uppvägde nyttan av en sådan undersökning. Patienten har efter att ha tagit del av yttrande inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2003-02058** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande kommunikation för döv kvinna Med anledning av utbrottet av det nya coronaviruset erbjuds tolkning till personer med dövhet eller grav hörselnedsättning endast via distanstolkning. Syftet är att minska risken för spridning av covid-19 i vården och för att säkerställa tolkresursen. En döv kvinna hade vid ett läkarbesök begärt distanstolkning. Denna skedde via läkarens privata mobil. Skärmen var liten och det var svårt att uppfatta vad tolken tecknade. Ansvaret för att ha tillgänglig utrustning ligger dock på vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02129** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem att få besöka vårdcentral En kvinna fick rådet av 1177 att besöka sin vårdcentral inom 24 timmar. Vårdcentralen tar dock inte emot henne och kvinnan tycker att den verkar vara mer eller mindre stängd. Hon undrar om detta är vanligt nu med anledning av coronaviruset. Åtgärd: Anmälaren har efter e-postkontakt från förvaltningens handläggare informerat denna om att situationen har löst sig. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02165** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Kan ej komma i kontakt med behandlande läkare En man har haft en operation planerad vilken ställdes in i och med att vården omprioriterats i samband med spridningen av coronaviruset. Mannens anhöriga har därefter försökt komma i kontakt med läkare på vårdcentralen för att höra om mannen som lider av svåra smärtor kan få smärtstillande medicin utskriven. Trots flera försök har ingen återkoppling skett vilket anmälaren ifrågasätter. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2004-02219** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ville inte gå till vårdcentralen i rädsla för corona, fick avgift för uteblivet besök En kvinna hade ett läkarbesök inplanerat på en vårdcentral. Av rädsla för att bli smittad av coronaviruset försökte hon avboka besöket men kom inte fram på telefon. Detta ledde till att hon fick en faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2004-02448** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vården vill inte smittspåra covid-19 En man som tidigare drabbats av hjärnblödning fick besök av person från hemtjänst som eventuellt var smittad med covid-19 och hade kraftiga symtom. Mannen insjuknade själv senare och avled hastigt i hemmet. Mannens dotter vill att smittspårning görs för att se om det var personen från hemtjänst som smittade honom, men den läkare som dödförklarade mannen nekar henne det. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med ombudet via telefon och e-post. Ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2004-02495** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter osäker bedömning av covid-19 En man har besökt en vårdcentral i tron att han skulle bli testad för covid-19. Mannen blev undersökt på vårdcentralen och fick veta att han inte har sjukdomen. Efter besöket har mannen fått veta att inget ordentligt test genomfördes utan att läkare enbart tolkade hans symtom. Ifrågasätter hur han då kan vara säker på att han inte är smittsam. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2005-02627** Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentral kräver fysiskt besök för receptförnyelse under coronapandemi En man undrade om vårdcentralen kunde kräva att han kom in på ett fysiskt läkarbesök för receptförnyelse. Dels så har mannen under lång tid tagit samma mediciner och diagnosen är densamma. Han tyckte det var konstigt att vårdcentralen krävde ett fysiskt besök under rådande coronapandemi. Han undrade också om vårdcentralen kan hålla hans recept som "gisslan". Åtgärd: Samtycke saknas. Ärendet avslutas i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2006-03435** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Problem med bokning av covid-19 test En kvinna uppger att hon har problem med att boka testning för covid-19 via appen alltid öppet. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2006-03534** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Omöjligt att boka tid för virustest En man kunde inte boka tider i appen Alltid Öppet för antikroppstest med anledning av covid-19. Hur man skulle gå tillväga i appen för att lyckas boka var mycket svårt att förstå trots flera försök. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2006-03546** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på vårdcentral En kvinna hade varit sjuk med symptom såsom vid covid-19. Kvinnan hade haft läkarkontakt med vårdcentralen men inte fått ta något prov för covid-19 eftersom hon inte tillhörde en riskgrupp. Kvinnan kom sedan på ett uppföljande läkarbesök på grund av att hon fortsatt kände sig utmattad efter sjukdomsperioden. Läkaren sade då att allt berodde på astman. En närstående som kontakta förvaltningen ifrågasätter bedömningen. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2006-03603** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter bristande åtgärder för att minska smittspridning på vårdcentral En man som är i riskgrupp för att drabbas svårt av covid-19 ifrågasätter att en vårdcentral han har besökt inte gör ordentligt för att begränsa smittspridning. Mannen ifrågasätter att alla patienter delar väntrum, inklusive dem som skall provtas för covid-19. Mannen ifrågasätter även att det inte fanns någon handsprit framme. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post **Primärvård** **V2007-03751** Administrativ hantering Brister i hantering	Får ej hemtest skickat för provtagning covid-19 En kvinna har beställt ett hemtest för covid-19 men detta har inte dykt upp efter flera veckors väntan. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2008-04216** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bemötande av läkare på vårdcentral En man beskrev ett oprofessionellt bemötande av läkare vid en vårdcentral. Mannen bad om att få göra en antikroppstest för covid-19 då han haft symtom under våren. Läkaren menade att det inte var en pandemi som pågick och försökte övertala patienten att inte göra testet. Patienten anser att bemötandet var oprofessionellt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Primärvård** **V2008-04424** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare undersökte inte äldre person på demensboende smittad med covid-19 som senare avled En kvinna bodde på ett äldreboende för demenssjuka. Sonen till kvinnan vill framföra att hans mor tillsammans med sex andra äldre personer på boendet avled i covid-19 under en period av en månad. Enligt mannen avled samtliga äldre personer i covid-19 utan att ha fått träffa en läkare. Läkaren höll kontakt med sjuksköterskan via telefon utan att träffa de sjuka. Sonen trodde att hans mor och de övriga sjuka skulle behandlas adekvat och få den hjälp som gick att få med näring och vätska eftersom han hade förtroende för läkaren och sjuksköterskan. Han fick ingen information om hur sjuk modern var, hade han vetat hur sjuk hon var hade han bett om mer vård för sin mor. Mannen anser att om läkaren hade gjort sin plikt och undersökt och behandlat de boende hade säkert flera av dem överlevt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Primärvård** **V2008-04674** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Misslyckad provtagning En man är besviken på sitt besök i samband med ett antikroppstest vid en blodprovsmottagning. Två nervösa personal förgäves försökte ta blodprov som inte gick och i stället ledde till blåmärke på hans armveck. Han önskar att en utredning om detta ska göras. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2003-02037** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Ekonomi Patientavgifter	Dåligt bemötande Patienten besökte återkommande en mottagning där hon erhöll rehabiliteringsinsatser. Hon kontaktade receptionen då hon var orolig för coronavirus och ville föra diskussion kring detta. Hon blev illa bemött och personalen pratade om kostnader för uteblivet besök. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för regelverket, att man ska lämna återbud senast 24 timmar före det inbokade besöket om man ska undvika debitering för uteblivet besök. Enligt yttrandet har patienten blivit informerad om detta regelverk. Enligt yttrandet kan patienter under denna tid då många lider av coronavirus undvika debitering om berörd patient lider av förkylningssymptom, även om återbudet lämnas efter ovanstående tidsgräns. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02357** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Patient får inte hjälp med journaländringar på vårdcentral på grund av coronapandemin En man hade varit i kontakt med sin vårdcentral och framfört att han önskade ändringar i sin journal. Han fick besked av läkaren att en diskussion gällande ändringarna i journalen var välkomna men sedan hörde ingen av sig. Han hade ringt vårdcentralen upprepade gånger men får bara svaret att de just nu endast kan hantera patienter med akuta besvär på grund av rådande coronapandemi. Mannen hade även synpunkter på att han inte fått den diagnos han ansåg sig ha. Åtgärd: Samtycke saknas. Ärendet avslutas i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2004-02363** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fadern avled av Covid-19 då han nekades test En kvinna framför att hennes far som hade alla symtom för covid-19 vände sig till en läkare på en närakutmottagning som nekade att testa honom. Läkaren skrev ut antibiotika och skickade hem mannen med uppmaningen att återkomma om hans besvär försämrades. Faderns hälsa försämrades och han kontaktade vården men avled då viruset hade spridit sig i hans lungor. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som framfört att fallet har tagits upp med berörd läkare samt andra personal på mottagningen. Läkaren gjorde en undersökning och valde utifrån sin helhetsbedömning att förskriva läkemedel för lunginflammation i stället för att hänvisa fadern till akuten. Mottagningen hade inga möjligheter att ta tester för covid-19. Man har beklagat faderns bortgång. Synpunkterna kommer att användas för att förbättra vården på mottagningen. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2004-02395** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Nekad öppenvård En man befinner sig i annan region än den han tillhör och är i behov av att träffa läkare i primärvården. Vårdgivaren hänvisar honom till vårdcentralen där han är listad i hemregionen. Under den extraordinära situation som uppstått under coronapandemin är alla flyg inställda och han har inte möjlighet att ta sig. Mannen undrar vilka rättigheter han har. Enligt valfriheten ska han kunna söka vård i hela landet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Informerar om valfriheten som om den medicinska bedömning som vårdgivaren gör till grund för brådskandegrad av vård. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2004-02418** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Personal utan skyddsutrustning vid vårdcentral En man som besökte sin vårdcentral har synpunkter på vårdcentralens hantering runt smittskydd i samband med coronaviruset. Vårdcentralen har en särskild ingång för riskpatienter, vilket mannen uppskattar. Han har själv flera riskfaktorer. Han är dock förvånad över att den sköterska som hämtade honom till väntrummet när han kom inte hade någon som helst skyddsutrustning. I rummet för provtagning arbetade en sköterska som inte heller hon hade tillstymmelse till skyddsutrustning. Mannen noterade även att riskpatienter och övriga använde samma provtagningsrum. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar via 1177 och e-post inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Primärvård** **V2004-02459** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Fick inte remiss till magnetröntgenundersökning trots smärta i ryggen En kvinna gick under rehabilitering och arbetsträning några timmar dagligen med stöd av sin husläkare. Efter ett fall på arbetet fick hon kraftigt ökad smärta, men trots det fick hon inte hjälp med undersökning och utredning av besvären. Hon tjatade sig till en magnetröntgenundersökning som visade en spricka i en kota, men läkaren menade att hon kunde jobba trots det. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2004-02512** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	All behandling ställs in med anledning av covid-19 En kvinna har avbokats från behandlingstider hos husläkare och sjukgymnast med anledning av coronapandemin. Hon är besviken över att vården stängs ner för henne som behöver hjälp. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att uppföljning inte gjorts när inbokade besök hastigt avbokades. Patienten borde ha blivit kontaktad och erbjuden behandlingstider längre fram. Ärendet kommer att tas upp i arbetsgruppen för gemensamt lärande och påminnelse om befintliga rutiner. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2004-02535** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ifrågasätter att anhörig till en början ej erbjöds sjukhusvård för covid-19 En kvinna ifrågasätter riktlinjer som har utarbetats av regionen gällande patientflöden under pågående epidemi. Detta särskilt gällande patienter som är boende på särskilda boenden och deras tillgång till intensivvård. Kvinnans anhöriga vårdades på ett särskilt boende och det bedömdes inledningsvis av läkare att sjukhusvård ej var aktuellt. Senare reviderades detta beslut av en annan läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats där verksamhetschef samt medicinskt ansvarig läkare uttalar sig. Inledningsvis beskrivs att vården vid särskilda boenden under våren som bekant har varit mycket speciell på grund av rådande pandemi. Det understryks vidare att varje patient behöver bedömas individuellt och att det är en missuppfattning att detta inte har skett under pandemin. Många patienter vid särskilda boenden är svårt sjuka och sköra och verksamhetschefen beskriver att de därför inte gynnas av sjukhusvård vid covid-19 eller annan akut sjukdom. Verksamheten förhöll sig enligt verksamhetschefen till de särskilda riktlinjer som regionen utfärdade och stärkte upp resurser på boendet för att kunna vårda patienter på plats. Medicinskt ansvarig läkare beskriver att en bedömning gjordes av patienten där det beslutades att sjukhusvård ej var motiverat för

	stunden. Samtidigt gjordes en individuell bedömning av patientens skörhetsgrad och sårbarhet i händelse av framtida försämring där det beslutades att det var förenat med stora risker att skicka patienten till ett svårt ansträngd akutsjukhus. Läkare instämmer med ombudets uppfattning att patienten sannolikt inte hade klarat av infektionen utan syrgasbehandling. Ansvarig läkare påpekar att hon har handlat i enighet med rådande riktlinjer samt utifrån vad hon bedömde var bäst för patienten. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med ett genmäle där hon ifrågasätter att patienten inte erbjöds sjukhusvård. Ombudet upplever fortsatt att bedömningen inte var individuell utan mer generellt gjort utifrån riktlinjer och menar att man trots vetskap om att patienten tidigare har gynnats av sjukhusvård inte erbjöd det i den aktuella situationen. Ombudet önskar inte inhämta ett kompletterande svar och genmälet bifogas därmed avslutsskrivelse. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02632** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ifrågasätter utebliven provtagning för covid-19 En kvinna ifrågasätter att hon inte erbjuds provtagning för covid-19 då hon uppvisar symtom för sjukdomen. Kvinnan arbetar med personer i riskgrupp och anser därför att hon bör testas. Åtgärd: Ärendet avslutas då patienten har kommit i kontakt med vårdgivaren på annat sätt.
1177 **Primärvård** **V2005-02636** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Försenad undersökning och behandling Patienten ringde vårdcentralen och berättade om smärta i bröst och rygg och sina svårigheter att andas. Han bemöttes med rådet att vila och att inta vätska och Alvedon och återkomma vid försämring. Patienten upplevde sig alltmer kraftlös och önskade läkarundersökning. Han bokades in hos läkare som bedömde att han led av förmaksflimmer och hjärtsvikt. Patienten transporterades till sjukhus och var inskriven på avdelning under fyra dygn. I anmälan angavs patientens synpunkt att han borde blivit inbokad hos läkare tidigare och därmed fått behandling vid tidigare tidpunkt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten inledningsvis blev bedömd av sjuksköterska, denne bedömde att patientens besvär eventuellt berodde på infektion, covid-19, och hon gav honom rådet att fortsätta vara hemma och avvakta förbättring. Sjuksköterskan frågade patienten om han led av underliggande hjärtsjukdom och om han kände av symptom av sådana. Sjuksköterskan uppfattade att patienten successivt blivit bättre. Patienten skulle senare återkomma för ytterligare råd. Patienten återkom och erhöll nya råd av sjuksköterskor. Senare läkarbesök ledde emellertid till bedömningen att patienten inte led av infektion, covid-19, och patienten remitterades till akutsjukhus. Enligt yttrandet felbedömde sjuksköterskor patientens symptom, patienten borde ha erbjudits läkarbesök tidigare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02685** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i tillgänglighet En kvinna har efter en online vårdkontakt fått information om att hon antagligen drabbats av covid- 19 . Hon får inte komma och testa sig för det och kan inte heller få någon hjälp eller vård. Hon blev kontaktad av Försäkringskassan som informerade om att efter den åttonde dagen måste läkarintyg in. Hon kontaktade då vårdcentralen som meddelade att de inte skriver ut sjukintyg utan fysisk kontakt, men att hon även inte kan komma dit om hon har covid- 19. Kvinnan känner att hon hamnat i en återvändsgränd.

	Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte återkoppling utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02705** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Resultat Resultat	Bristande behandling och hygien på närakutmottagning En kvinna uppsökte en närakutmottagning efter samtal med 1177. Kvinnan hade fått plötsligt smärta i höften. När hon kom till mottagningen placerades hon bland patienter med misstänkt covid-19 på grund av att hon hade 37.5 i temperatur. Kvinnan berättade att hon har lite förhöjd temperatur på grund av att hon tidigare behandlats för bröstcancer. I rummet där hon fick sitta fanns inga fungerande toaletter. Det var stopp i toaletten och det rann bajsvatten på golvet. På handfatet stod ett bortglömt kissprov och det saknades både tvål och handsprit. Sjuksköterskan som kvinnan talade med om detta sade att det var en smitthärd i rummet och ingen fick gå ut. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen där överläkaren först och främst beklagade den långa väntetiden på nästan tolv timmar. . Där beskrevs ###. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Patienten/ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02734** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Resultat Resultat	Utebliven undersökning och felaktig journalföring En man med hosta och tryck över bröstkorgen blev inte undersökt eller testad av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren som träffade honom utanför dörren till vårdcentralen har skrivit i journalen att hon träffade patienten utanför ett tält. Han uppmanades att åka hem och vila då han skulle kunna ha fått covid-19. Mannen åkte till ett akutsjukhus samma kväll och efter undersökning kom man fram till att han hade en störning i hjärtat som kunde leda till en hjärtattack. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att under Corona tiden stängde man dörren till vårdcentralen för att särskilja patienter med covid-19. Patienten fick inte komma in då han berättade att han hade hosta sedan ett tag tillbaka. Läkaren kom till entrén och uppmanade patienten att åka hem och vila. Man har beklagat att i patientens fall blev felbedömning vid både telefonsamtal och när patienten kom till entrén. Mottagningen har nu separata dörrar så att minska risken för smitta. Man har också nya rutiner för hur man ska göra bedömningar när patienten har liknande symtom. Patienten har hört av sig och undrat hur han skulle kunna gå vidare med ärendet samt önskar få kompensation för det felaktiga som inträffat i vården. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att avsluta ärendet.
1177 **Primärvård** **V2005-02765** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande, diagnostisering och dokumentation Patienten hade bokat telefontid med läkare vid vårdcentralen. Patienten kom inte i kontakt med läkaren förrän två timmar efter utsatt telefontid. Läkaren ursäktade sig med hänvisning till patientbesök. Patienten var i behov av nytt läkarintyg. Patienten uppfattade att läkaren inte läst patientjournalen, även om läkaren påstod att han gjort det. Läkaren ville att patienten skulle träffa läkaren för fortsatt sjukskrivning. Patienten hänvisade till journalen och läkaren förlängde sjukskrivningen. Enligt patienten led hon av coronavirus och menade även att journalen var bristfällig kring diagnosen. Enligt patienten påstod läkaren att en temperatur på 38 grader inte är indikation på febertillstånd.

	Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren under pågående viruspandemi fick göra prioriteringar, att läkaren upprättade sjukintyg där covid-19 omnämndes, att patienten efter en sjukskrivningsperiod av nio veckor uppmanades att komma till vårdcentralen för ställningstagande till eventuell fortsatt sjukskrivning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02926** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Äldre kvinna fick inte träffa husläkare, endast ta prover Efter hemkomst från akutsjukhuset blev en äldre kvinna kallad till vårdcentralen för provtagning. Efter några dagar blev hon uppmanad att lämna nya prover, då hade hon försämrats. Via telefon fick hon information om att hon borde ta sig till akutsjukhuset igen. Hennes dotter menade att mamman borde blivit undersökt av läkare vid kontakten med vårdcentralen. Mamman avled senare i covid-19. Åtgärd: Ombudets synpunkter flyttas över till annat ärende för handläggning.
1177 **Primärvård** **V2005-02927** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Utebliven undersökning samt felaktig medicinering som gav komplikationer En kvinna som kontaktade en vårdcentral för läkarintyg och berättade om sina besvär på grund av covid-19 fick rådet att fortsätta med ett visst läkemedel. Hon fick ytterligare besvär och kontaktade vårdcentralen på nytt och förklarade sina nya besvär. Läkaren rekommenderade att hon skulle öka dosen av preparatet. Läkaren var av en annan uppfattning än kvinnan om vad besvären berodde på. Senare visade det sig att mycket av besvären berodde på läkemedlet som vårdcentralen hade rekommenderat. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsansvarig och läkare som beklagat om patienten inte blivit lyssnad till samt hennes besvär inte tagits på allvar. Det preparat som patienten fick är välkänt inom vården. De bieffekter som patienten har nämnt känns inte bekant som preparatets bieffekter. Patienten har remitterats till en specialistmottagning delvis för bedömning om patientens symtom berodde på det preparat hon fick på vårdcentralen. Inget remissvar har inkommit än men om biverkningar bekräftas av specialistmottagningen, beklagar man detta trots att det inte är normalt för det välanvända preparatet. Patienten har framfört att det tog lång tid att bli remitterad till en specialistmottagning. Hon anser inte att det är befogad att pandemin ska överskoga patienters behov av vård. Kommer överens att hennes synpunkter delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-02929** Vård och behandling Läkemedel	Felaktigt läkemedel En kvinna med covid-19 uppsökte en närakutmottagning på grund av sina besvär. En läkare undersökte henne och rekommenderade att hon skulle fortsätta med samma medicin hon hade fått från en vårdcentral. Senare läste kvinnan på bipacksedeln att alla besvär hon hade var vanliga för den medicin hon rekommenderades av läkaren. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som framför att berörd läkare bedömt att patientens besvär var en virusinfektion. Några tecken på allvarlig sjukdom har inte beskrivits. Man kan inte heller se att preparatet har några allvarliga eller kraftiga biverkningar. Det har varit otur att patienten fått biverkningar och därför beklagat man detta. Preparatet är vanligt och receptfritt och som alla andra mediciner finns alltid risk med biverkningar. Man hoppas att patienten har blivit bättre. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2005-02964** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Man nekas provtagning för covid-19 på vårdcentral En patient har sedan flera månader haft symptom som vid covid-19. Patienten är inom riskgruppen och har framfört önskemål om provtagning för covid-19 men nekas. Patienten har fått besked att vårdcentralen saknar direktiv för provtagning och har bett patienten kontakta myndigheterna för att få svar och återkomma. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2005-02969** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Symtom som vid covid-19, besvären avfärdas som ångest En kvinna har symtom som till viss del överensstämmer med symtom vid covid-19. Andningen är tung, pulsen rusar, hon har tappat smak och lukt, är trött, har stickningar i händer och fötter, huvudvärk och ont i halsen. Detta har pågått i 11 veckor och hon känner att hon inte fått någon hjälp från vården. Hon har varit sjukskriven i omgångar. Läkaren ordinerade en del provtagningar och undersökningar på henne, men alla värden var normala förutom att hon hade högt blodtryck. Däremot ordinerades inget test för covid-19. Läkaren bedömde att kvinnans besvär berodde på högt blodtryck och ångest. När kvinnan frågade om läkaren inte kunde ta ett test för covid-19 sa han att det inte fanns några direktiv för detta. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagade hon att kvinnan har fått uppleva ett så dåligt bemötande och verksamhetschefen var också hemskt ledsen över detta. Verksamheten arbetar ständigt med förbättringar för att personalen ska vara mer lyhörd och uppmärksam på hur patienterna upplever sina besök hos dem. Den medicinska bedömningen gjordes av en specialistläkare i allmänmedicin som har följt de direktiv som finns. Kvinnan hade haft flera besök på vårdcentralen för bedömning och undersökning. Lungorna röntgades också men visade inga förändringar. Kvinnan har också utretts för högt blodtryck och fått utskrivet blodtryckssänkande medicin. Verksamhetschefen hänvisade kvinnan till att boka in ett antikroppstest för covid-19 efter två veckors symtomfrihet. Om kvinnan hade kvarvarande besvär välkomnades hon till att boka en ny tid på vårdcentralen för ny bedömning. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03092** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Blev utlovad retroaktiv sjukskrivning En kvinna med covid-19 fick information om att hon måste stanna hemma, hon avråddes från besök på vårdcentralen. Hon blev utlovad sjukskrivning retroaktivt, men nu har husläkaren ändrat sig och kvinnan blev utan sjukpenning. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03133** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktig journalanteckning En kvinna genomgick provtagning på vårdcentralen för covid-19 och fick ett brev hem med provsvaret. När hon senare läste sin journal stod att sjuksköterska kontaktat henne per telefon för att personligen delge resultatet, detta stämmer inte och kvinnan vill att noteringen ändras. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03172** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Får ingen hjälp för långvariga symtom efter covid-19 En man har varit långvarigt sjuk i symtom som påminner om covid-19. Han har visserligen fått göra blodprover flera gånger och även avföringsprov, dock har man inte hittat någon konkret diagnos. Mannens symtom har varit så pass allvarliga att han inte har kunnat jobba på grund av huvudvärk, andfåddhet, led- och muskelvärk och oregelbunden puls. Symtomen förvärras vid ansträngning och hans arbetsgivare har nu sagt att han behöver vara frisk på jobbet. Läkaren vill inte längre sjukskriva mannen och han riskerar nu att bli utan försörjning. Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrev verksamhetschefen att mannen sedan ett halvår tillbaka utreds på vårdcentralen. Initialt misstänktes covid-19, därefter breddades utredningen och mannen genomgick flera provtagningar och undersökningar. Då covid-19 är en helt ny sjukdom har den ej kunnat uteslutas som sjukdom men provtagning av patienter för covid-19 som inte haft allvarliga andningsbesvär har regionen först kunnat erbjuda de senaste veckorna. Mannen önskade ändå avvakta med provtagning för covid-19. Utredningen av mannens besvär fokuserades till att försöka hitta orsaker till hans symtom. Samtliga undersökningar och provtagningar har utfallit normala. Läkare och psykolog har samarbetat kring mannen för att kunna hjälpa honom på bästa sätt. Läkaren bedömde att mannens besvär med trötthet, bröstsmärta, hjärtklappning, huvudvärk och ont i magen inte orsakades av somatisk sjukdom, därför var det svårt att motivera ett medicinskt skäl till sjukskrivning. Verksamhetschefen beklagade att mannen upplevde missnöje över att han inte blivit fortsatt sjukskriven då läkarens bedömning varit att sjukskrivning inte längre var en lämplig behandling. Denna bedömning kan dock ändras om den fortsatta utredningen visar på något där sjukskrivning har en roll som en del i behandlingen. Mannen tog emot yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid.

1177 **Primärvård** **V2006-03194** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Distanstolkning för döva ej genomtänkt En döv kvinna uppsökte en närakut. På grund av coronapandemin sker alla tolkning på distans. Varken tolkcentralen, vårdgivaren eller patienten hade fått någon information från landstinget om hur detta skulle utföras. Personalen bad patienten om hjälp, vilket inte fungerade då patienten dels är döv med bristande tekniska kunskaper, men vid tillfället även mycket sjuk. Man använde patientens mobiltelefon och skype. Tolken hörde inte vad läkaren sa. Läkaren och patienten fick sitta tätt ihop för att se skärmen. Kvinnan påtalar att skype inte är en godkänd plattform. Om tolken varit närvarande hade tolken, patienten och läkaren kunnat hålla social distans. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03235** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Nekad provtagning för covid-19 och felaktig hänvisning av vårdcentral En kvinna med svår astma nekades provtagning för covid-19 vid vårdcentral. Kvinnan hänvisades till ett coronatält där läkaren och sjuksköterskan sade att vårdcentralen ska ta provet. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2006-03277** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Lång väntan utanför närakutmottagning En man uppmanades av digital läkare att uppsöka akutmottagning för att få en undersökning av lungfunktionen. Transportambulansen lämnade mannen utanför närakutmottagningen efter att ha tillfrågat personal på mottagningen hur de skulle göra. Mannen fick vänta nästan en timme innan han kom i kontakt med mottagningen och blev omhändertagen. När han informerade om att han fått vänta länge i kylan blev sjuksköterskan arg och bemötte mannen ovänligt. Efter konstaterad covid-19 fick mannen information om att åka hem, han fick ingen sjukresa. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03354** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Nekades besök och brister kring information En kvinna upplevde symptom på covid-19 och ringde sin vårdcentral för sjukskrivning när hon varit sjuk i flera veckor. Hon menar att sjuksköterskan som svarade på vårdcentralen gav henne felaktig information och nekade henne läkarbesök. Sjuksköterskan informerade om att kvinnan behövde testa sig för covid-19 för att få sjukintyg, kvinnan hade dock uppsökt akutvård två gånger men inte blivit testad. Sköterskan ska också ha sagt att det räcker med att vara hemma i tre veckor vid covid-19, kvinnan upplevde sig ifrågasatt. Ett par dagar senare försämrades kvinnans tillstånd och hon blev inlagd på sjukhus.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03371** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej undersökning för långvarig hosta En man har under längre tid lidit av svår hosta. Han har vänt sig till en husläkarmottagning som vid upprepade tillfällen enbart har kunnat erbjuda honom videosamtal med hänvisning till pågående pandemi. Mannen ifrågasätter detta eftersom han tycker sig behöva fördjupad bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har kommit i kontakt med husläkarmottagningen och önskar ej inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03392** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tider för antikroppstest var slut En man beställde antikroppstest men i appen Alltid öppet fanns inga tillgängliga tider på något laboratorium i länet. Åtgärd: Mannen informerades om att patientnämnden tagit emot en del klagomål relaterade till appen genom vilken testning skulle bokas och att nämnden kommer att göra en grundlig analys av samtliga coronarelaterade ärenden för att kunna dra lärdomar. Han informerades om den senaste informationen som finns tillgänglig på 1177 Vårdguiden om hur tester nu ska bokas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03399** Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få tid för covid-19 test En kvinna har synpunkter på att det är omöjligt att få en tid för covid-19 test. hon har varit sjuk i två månader och har inte fått komma till vårdcentralen för test, utan endast hänvisats till videosamtal. När hon äntligen fick en kod för att boka tid via Alltid Öppet, så gick det inte att boka en tid. Hon tycker att man borde ha infört teststationer utomhus som faktiskt tar emot folk och inte bara låtsas göra det. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03400** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Omöjligt att boka tid för covid-19 test En man framför att det är omöjligt att boka tid för covid-19 test via app Alltid Öppet och tycker man kan kalla den Alltid Stängd. Det är inte trovärdigt och underminerar förtroendet för hela provtagningsprocessen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03401** Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få tid till covid-19 test En man har synpunkter på att det inte går att boka tid till covid-19 test genom app Alltid Öppet. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03407** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Saknar undersökning och behandling Patienten led under en längre tid av olika problem, som till exempel hosta, luftvägssymptom, bristande aptit, feber, ledsmärtor, huvudvärk, viktminskning, trötthet och magsmärtor. Hon ordinerades astmamedicin, men genomgick inte undersökning av lungorna. Patientjournalen angav att hon genomgått ett test avseende covid-19, men detta hade hon inte fått någon information om. Journalen angav att provsvaret var negativt. Patienten hade även ett hudutslag på benet, cirka 5 cm stort. Enligt patienten hade läkaren vid vårdcentralen svårt att observera utslaget. Däremot konstaterades att patienten led av en svampinfektion i munhålan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten uppvisade symptom som tydde på covid-19, även fall i patientens omgivning tydde på att hon led av covid-19. Senare visade provtagning att patienten inte led av denna sjukdom. Patienten erhöll behandling mot astma. Att det förekom svampbeläggning i munhålan berodde på tidigare ordination av antibiotika. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03409** Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få tid till covid-19 test En man har synpunkter på att när han skulle registrera sig i app Alltid Öppet för att boka tid för covid-19 test så fanns det inga lediga tider vid någon av provtagningsställena förrän i mitten av juli. Det tycker han var en besvikelse. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03440** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad undersökning Patienten hade en inbokad tid på vårdcentralen. Patienten hade under en tid besvärats av smärta i axel och arm. Patienten insjuknade dock i covid-19 och blev inlagd på sjukhus. Senare kontaktade patienten åter vårdcentralen och fick information om att hon skulle kontaktas av sjuksköterska, men så skedde inte. Vid ett videosamtal nekades patienten att genomgå undersökning av lungorna, en test som hon tidigare genomgått årligen. Patienten är missnöjd med de insatser som vårdcentralen erbjuder, hon känner sig till exempel hänvisad till videosamtal. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som framförde att ärendet skulle avslutas utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03527** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Det går inte att beställa antikroppstest En man klagar på att det inte går att beställa provtagning för antikroppar mot covid-19. Åtgärd: Mannen informerades om hur antikroppstester nu genomförs i regionen. Han informerades även om att patientnämnden till hösten kommer att analysera samtliga coronarelaterade ärenden för att lärdom ska kunna dras. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03674** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Felaktig debitering av covid-19 prov En man hade varit på sin vårdcentral och tagit covid-19 prov två gånger. Vid varje besök debiterades han trots att han framfört att det skulle vara kostnadsfritt enligt vårdgivarguiden. Receptionisten hade talat om patientens hälsotillstånd öppet i väntrummet. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2006-03681** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet till provtagning av covid-19 En förälder har synpunkter på att det inte går att boka provtagning för covid-19 test till sitt barn om man inte har bil. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2006-03692** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bemötade av läkare En kvinna har besökt sin vårdcentral efter besvärliga symptom i lungorna och misstanke om covid-19. Kvinnan upplevde att läkare bemötte henne nedsättande och enbart ställde frågor om kvinnan psykiska välmående. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03722** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande hantering av journal vid covid-19 test hos barn En förälder hade bokat ett covid-19 test för sitt barn. Provet togs och resultatet lades in i förälderns journal. Föräldern vill att journalen ska flyttas över till barnet som är patienten. Föräldern hade kontaktat diverse instanser men ingen kan ge svar. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03726** Administrativ hantering Brister i hantering	Kan ej boka covid-19 testning för dotter En man har önskat boka tid för covid-19 provtagning för sin dotter som inte har något mobilt bankId och därmed ej kan boka tid på mobil-app. Mannens vårdcentral uppgav att de inte kunde hjälpa honom om dottern inte har mobilt bankId. Mannen ifrågasätter detta. Då patienten/ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2007-03736** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande, bedömning och journalföring En kvinna hade mått mycket dåligt under en längre tid. Symptomen tydde på covid-19. Hon hade fått en sjukskrivning på grund av måendet och bokade en läkartid för förnyelse av sjukskrivningen. Läkaren hade varit mycket otrevlig och menade att kvinnan inte haft covid-19. Kvinnan fick ingen sjukskrivning och kände sig både ledsen och kränkt av läkarens beteende. Läkaren hade skrivit saker i journalen efter besöket som gjorde kvinnan ledsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2007-03769** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Covid-19 provsvar ej antecknat i journal En man har provtagits för covid-19 på en vårdcentral. När mannen sedan noterade att testsvaret ej fanns noterat i journalen kontaktade han vårdcentralen som meddelade att provsvaret inte har noterats på grund av bestämmelser kring sekretess. Mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beskriver att provsvaret finns noterat i patientens journal. Verksamhetschefen uppger att anledning till att provsvaret ej syns för patienten är att inte hela patientjournalen finns tillgänglig via 1177. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03836** Ekonomi Patientavgifter	Frågor gällande patientavgift för covid-19 prov En kvinna lämnade ett prov för att ta reda på om hon hade covid-19. Hon fick sedan en faktura för provtagningen. Kvinnan undrade om hon ska betala fakturan då hon läst att det ska vara avgiftsfritt. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03881** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande behandling och kommunikation på närakutmottagning Kvinna blev inte tagen på allvar av läkare på vårdcentralen när hon sökte för andningsbesvär. Läkaren hade sagt till kvinnan att hon hade fått en annan behandling om det inte var coronapandemi. Det var även felaktig journalföring. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03904** Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos En kvinna uppsökte en närakut då hon kände av covid-19 symtom. läkaren kommer in i rummet utan munskydd och sa att han uteslutit att hon hade covid-19, trots att hon inte blivit testad. Läkaren sa att hennes symtom berodde på oro och ångest och att hon skulle till vårdcentralen för att ta prov på sköldkörteln. Hon fick även medicin för magsyra. Hon uppsökte därefter vårdcentralen och tog sitt blodprov, trots att hon mådde sämre. Senare samma dag fick hon veta att hon hade covid-19, då hennes arbetsgivare ordnat med detta. Kvinnan tycker att det är skrämmande att läkaren avfärdade hennes symtom och sa att det var ångest. Hon hoppas verkligen inte att hon smittade någon på vårdcentralen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2007-03920** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Omvårdnad	Bristande hygien, kommunikation och omvårdnad på vårdcentral En kvinna var på en vårdcentral och tog ett covid-19 prov. Personalen hade varit otrevliga och kvinnan upplevde sig kränkt. Personalen som försökte ta blodprovet hade ingen skyddsutrustning på sig. Inte ens handskar. Personalen försökte sticka kvinnan flera gånger men lyckades inte. Personalen sade bara att det inte fanns något blod och skrattade. Kvinna var stickrädd och tyckte det hela var väldigt obehagligt. Sedan kom en kollega till personalen och hade munskydd under näsan och snorade samt sade att denne var sjuk. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03926** Administrativ hantering Brister i hantering	Prov tappades bort En kvinna hade lämnat ett antikroppstest för covid-19. Efter två veckor tog hon kontakt med vårdgivaren då det inte hade kommit något svar. Efter ännu en vecka tog kvinnan kontakt igen och fick då veta att något hade gått fel och provet var borta. Kvinnan tyckte det kändes väldigt olustigt att testet tappats bort. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2007-03939** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att boka tid för covid-19 prov En patient skulle boka tid för provtagning på vårdcentralen. Patienten ville ta ett covid-19 prov men kunde inte göra en bokning då det var fullbokat på alla vårdcentraler i hans närområde. Patienten förstod inte hur det kunde vara fullbokat då han inte såg en människa på vårdcentralerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-03964** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Patient nekad vård och bristande bemötande på vårdcentral En man hade haft symptom på covid-19 i fyra veckor. Han hade haft kontakt med flera digitala vårdgivare för sina symptom. Mannen ringde till vårdcentralen och pratade med en sjuksköterska som sade att han absolut inte fick komma till vårdcentralen. Mannen förklarade att han haft kontakt med läkare via app som sagt att han behöver komma till en vårdcentral för att få en bedömning av sina symtom. Sjuksköterskan vägrade boka ett besök eller hjälpa mannen vidare. Sjuksköterskan hade varit mycket otrevlig i bemötandet enligt mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2007-03975** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfällig skyddsutrustning En kvinna har synpunkter på att personalen vid antikroppstest hade bristfällig skyddsutrustning. Trots att patienten sitter så nära vårdpersonalen så hade de endast handskar på sig. Distansering eller annat skydd utifrån coronasmitta var obefintlig. Vården borde följa folkhälsomyndighetens riktlinjer och använda skyddsutrustning, exempelvis plexiglas mellan patient och vårdpersonal. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03981** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Får inget intyg om kroniska sjukdomar En man med ett flertal kroniska sjukdomar nekas intyg från husläkaren för möjlighet att vara sjukskriven med tanke på covid-19. Läkaren hänvisar till mannens arbetsgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-04013** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Dotter ifrågasätter medicinering av svårt sjuk anhörig En äldre kvinna avled på vård- och omsorgsboende, troligtvis beroende på covid-19. Hennes dotter uppmärksammade efteråt att mamman behandlats med lugnande läkemedel och ifrågasätter varför det ordinerats. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2007-04126** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i väntrum En kvinna har synpunkter på att hon fick sitta i väntrummet för ett covid-19 test tillsammans med andra patienter, trots att hon hade en bokad tid. Rummet var ganska litet vilket innebar att råden om två meters avstånd inte kunde följas utan de kunde i princip snudda vid varandra även om de satt med ryggarna mot varandra i vinkel. Det följaktligen fem personer i det ganska trånga rummet. Ingen av personalen hade något munskydd eller visir. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2008-04188** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Trängsel vid mottagning för antikroppstest för covid-19 En man tillhörande riskgrupp för coronasmitta skulle ta ett antikroppstest för att se om han varit sjuk i covid-19. När han gick till mottagningen var det fullt med folk på mottagningen och lång kö ut mot gatan. Mannen fick tag på en personal och frågade hur det kom sig att det var så mycket folk, det kunde inte personalen svara på. Mannen beslutade sig då för att inte stanna kvar och ta testet. Han vill kunna testa sig utan att det är så mycket folk på mottagningen samtidigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04264** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick inte recept utan att besöka läkaren En man har sedan tidigare fått läkemedel utskrivet av sin husläkare. När han kontaktade vårdcentralen för att förnya receptet nekades han det. Han vände sig till digital läkare och fick receptet omgående. Han ifrågasätter varför vårdcentralen i coronatider inte kan skriva ut över telefon utan kräver att han ska besöka vårdcentralen och utsätta sig för smitta. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04433** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad besök på vårdcentral En kvinna kontaktade sin vårdcentral och framförde att hon troligtvis hade halsfluss och behövde hjälp. Sjuksköterskan i telefon frågade henne om hon hade feber och kvinnan svarade att hon inte hade det. Då fick hon till svars att det inte var halsfluss hon hade om hon inte hade feber, och på grund av coronapandemin så tog de inte emot några med symtom. Hon hänvisades att beställa hem ett covid-19 test. Kvinnan kontaktade senare en annan mottagning och fick veta att det med största sannolikhet var halsfluss. Den läkaren sa att man inte behöver ha feber då man har halsfluss, så det ska aldrig uteslutas. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04458** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Provtagningsmiljö upplevdes osäker ur smittperspektiv En kvinna som tog prov för antikroppar upplevde att situationen var otrygg ur ett smittperspektiv. Provtagningen skedde i ett litet rum där kvinnan satt med ryggen snett mitt emot en annan patient som också tog prov, det var inte två meter mellan dem. Vårdpersonalen hade inte någon skyddsutrustning i form av visir och i rummet stod en fläkt som blåste omkring den varma luften mot patienterna. Kvinnan menar att hon gick till provtagningsinrättningen för att testa om hon haft covid-19, men lämnade platsen med en känsla av att hon utsatts för en risk att få det istället.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04546** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Hänvisades till annan vårdgivare Patienten har haft upprepade kontakter med vårdcentralen angående hosta och uppkastningar. Vårdcentralen har med anledning av coronapandemin hänvisat patienten till läkarkontakt via internet alternativt annan specifik vårdcentral. Men även dessa mottagningar hänvisade till annan vårdgivare. Patienten försämrades och transporterades till akutsjukhus. Undersökningar visade att patienten led av allvarlig luftvägsinfektion. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04551** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna som väntar barn ville boka en tid för undersökning och hade samtidigt frågor om hur det fungerade på mottagningen under coronapandemin, kvinnan kände sig allmänt orolig. Via telefon fick hon till svars att de inte kunde svara på hennes frågor innan hon var inskriven. Kvinnan upplevde bemötandet mycket otrevligt och hon blev ifrågasatt när hon konfronterade det oprofessionella bemötande hon fått. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2008-04625** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemött på vårdcentral En kvinna besökte sin vårdcentral för att göra en antikroppstest för covid-19 på mottagningens laboratorium. Hon hade svårt att hitta och när hon frågade personal fick hon ovänliga svar. . Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Primärvård** **V2008-04659** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Utebliven uppföljning samt dåligt bemötande En kvinna med symtom på covid-19 har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har lyssnat till och inte tagit hennes symptom på allvar. Läkaren som har låtit bli att följa upp kvinnans hälsa, spekulerat att de undersökningar kvinnan gjort på en akutmottagning varit felaktiga. Läkaren har också påstått att kvinnan borde börja jobba och inte utnyttja sjukvårdssystemet. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04661** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Delaktig	Patienter fick vänta i trapphus samt nekat digitalt deltagande av anhörig vid undersökning En gravid kvinna gjorde ett rutinultraljud på en mottagning. Mottagningen hade stängt sina väntrum för att minska smittorisken på grund av covid-19 pandemin. Patienterna fick vänta i trapphuset som var litet och trångt utan ventilation. Kvinnan menar att smittorisken kunde vara förhöjd där. Kvinnan ville under ultraljudet kontakta sin partner för delaktighet i undersökningen men fick inte detta då mottagningens chefer bestämt så. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Primärvård** **V2008-04779** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Administrativ hantering Brister i hantering	Erlade patientavgift trots att det rörde sig om misstänkt covid-19 En kvinna hade symtom på misstänkt covid-19 och betalade för sina besök hos husläkaren. Hon tog senare del av information som gör gällande att patienter inte ska betala patientavgifter vid misstänkt covid-19 då detta är en allmänfarlig sjukdom. Hon har begärt återbetalning men vårdgivaren har inte lyckats ordna detta trots påstötningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Privata laboratorier** **V2007-03760** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet på covid-19 antikroppstest En kvinna som är i riskgrupp för corona hade klagomål på tillgängligheten för provtagning av antikroppsprov. Det fanns inga lediga tider tillgängliga för provtagning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Privata laboratorier** **V2007-04111** Resultat Resultat	Misslyckad provtagning En man kom för blodprovstagning (antikroppstest för covid-19) till ett privat laboratorie. Han redogjorde för att han var svårstucken. Två olika personer misslyckades med provtagningen. Mannen menar att detta berodde på att de saknade utrustning. Till exempel värmekudde att lägga i armvecket inför provtagningen. Mannen är nu inbokad på en annan mottagning för provtagning, dock längre fram i tiden. Detta medför att han inte får svar på om han har antikroppar eller ej inför en resa. Mannen menar att många fler än han är svårstuckna och att kompetent personal samt rätt utrustning borde ha funnits. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V2007-04131** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad undersökning på felaktiga grunder En man med förändringar i lunga och lever skulle genomgå en ultraljudsundersökning vid en röntgenverksamhet. När han efter möda och med smärta tagit sig dit fick han vänta länge avklädd på en säng innan han informerades om att läkaren menade att han var coronasmittad och inte ville genomföra undersökningen. Detta stämmer inte enligt mannen, han har ett negativt provresultat rörande corona och arbetar, träffar familj och lever som vanligt. Mannen blev besviken och upprörd över händelsen, hans vårdcentral försökte också få kontakt med verksamheten under tiden som händelsen pågick. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V2008-04259** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Ingen hänsyn tas till person i riskgrupp En patient tillhörande en riskgrupp fick en remiss av specialistläkare till en undersökning. Mottagande enhet av remissen ville inte säkerställa att besöket blev säkert och utan risk för smitta av covid-19 för patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V2008-04601** Administrativ hantering Brister i hantering	Får inte provsvar på antikroppstest En man har varit på akutsjukhus och lämnat prover för antikroppstest för covid-19. Det har dock gått över två veckor och han har inte fått provsvaren. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt 1177: "Om du behöver hjälp med att hitta ditt provsvar på 1177.se kan du kontakta HLM Online via appen Alltid Öppets chatt-funktion. Om du inte har personnummer eller BankID eller av någon anledning inte kan använda appar eller 1177.se kan du kontakta din vårdcentral för att få ditt provsvar". Hänvisar mannen till Alltid öppet eller vårdcentralen.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V2006-03513** Kommunikation Information	Utebliven information om sekretess En man är kritiskt till att han vid en provtagning för covid-19 vid ett Laboratoriet inte tillfrågades om hans prov fick sparas hos biobankregister. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Privata laboratorier** **V2007-03749** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fråga om resultat av antikroppstest covid-19 En kvinna som har fått ett positivt provsvar på antikroppar för covid-19 undrar huruvida detta kommer att synas i hennes journal. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Framför den information som framgår gällande testresultat på labb-företagets hemsida. Patienten önskar ej inhämta yttrande i ärendet, avslutas.
E-post **Privata laboratorier** **V2008-04825** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande hantering av laboratoriepersonal En man var på laboratorium för provtagning av misstänkt covid-19. Ingen kontroll av id gjordes vid provtagningen, ingen märkning av provtagningsröret och laboratoriepersonalen använde samma handskar för samtliga patienter hon tog prover på. Dessutom spritades inte bord och stol mellan patienterna. Han är besviken över den bristande hanteringen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Privata laboratorier** **V2006-03498** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Bristande bemötande och omvårdnad på provtagningslaboratorie En kvinna hade fått kallelse och bekräftelse på att hon skulle få lämna ett covid-19 prov för antikroppar. När hon kom till laboratoriet försökte personalen avhysa henne. Det var först när hon stått på sig och visat kallelsen och bekräftelsen som de gick med på att ta provet. Sjuksköterskan som tog blodprovet hade varit oaktsam och kärlet sprack upp. Kvinnan fick ett stort blåmärke på armen. Kvinna såg hur personalen skrek och viftade med armarna mot andra patienter. De fick inte komma på sina bokade tider. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Privata laboratorier** **V2006-03541** Administrativ hantering Brister i hantering	Svar på blodprov försvann Patienten led av hjärncancer. Han genomgick kemoterapi, cellgiftsbehandling. Denna behandling krävde att han genomgick blodprovstagning varje månad. Han bokade in sig för provtagning vid mottagning inom primärvården och lämnade sitt blodprov där. Följande vecka skulle cellgiftsbehandlingen påbörjas. Kontaktsjuksköterska vid mottagningen där cellgiftsbehandlingen skulle påbörjas kontaktade patienten och uppgav att resultatet av blodprovet inte hade inkommit. Därför var patienten tvungen att åka till sjukhus för att lämna nytt prov. Där vistades andra patienter som skulle genomgå tester för kontroll om de led av covid-19. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Privata laboratorier** **V2008-04390** Administrativ hantering Brister i hantering	Har inte fått något svar på test av antikroppar mot coronavirus En man hade genomgått test för påvisning av antikroppar mot coronavirus. Hans fru och son hade varit på laboratoriet samtidigt och fått svar dagen efter. Mannen har fortfarande inte fått något resultat ännu trots att det gått mer än en vecka sedan han tog testet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har redan framfört synpunkterna till laboratoriet där det togs och behöver inget yttrande från dem. Däremot vill han att hans vårdcentral ska få ta del av hans synpunkter för kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Privata laboratorier** **V2008-04532** Resultat Resultat	Lång väntan på provsvar En man har synpunkter på att han fortfarande, efter två veckor, väntar på svar på sitt antikroppstest. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Privata laboratorier** **V2008-04790** Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering	Test visade felaktigt covid-19 En man gjorde ett hemtest för misstänkt covid-19 och det visade felaktigt att han hade sjukdomen. Därmed var han i karantän i onödan i sex veckor och har bland annat inte kunnat träffa sin son eller sina vänner och inte kunnat handla utan hjälp eller vara på sitt jobb. Detta medförde oro för ett potentiellt dödligt virus och dessutom fick han ont efter att ha gjort testet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2005-02712** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Problem kring beroendebehandling på grund av coronapandemin En man som under många år haft kontakt med en beroendeverksamhet och fått läkemedel via denna har problem med att få sin behandling på grund av den rådande situationen med det nya coronaviruset. Patientens läkemedel har satts ut och han har hänvisats att hålla ut. Han anser att verksamheten skyller på coronapandemin och inte tar sitt ansvar. Mannen upplever den bristande kontakten och de uteblivna medicinerna som ett oerhört svårt läge och han orkar inte mer utan behöver skyndsam hjälp. Han fungerar inte som vanligt och är rädd för att han återfaller i missbruk på grund av detta. Mannen har också synpunkter på bristande läkarkontinuitet vid verksamheten då han har fått träffa flera olika läkare. En läkare ska också ha glömt skicka intyg till transportstyrelsen, vilket har medfört att han har förlorat sitt körkort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2005-02938** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Läkare kunde inte upprätta intyg En ung kvinna var i behov av intyg från läkare vid den psykiatriska mottagningen. Intyget skulle utgöra underlag i ärende vid Försäkringskassan. Läkaren var oförmögen att upprätta ett korrekt intyg. Dessutom berättade läkaren för patienten om sin infektion på grund av coronaviruset. Patienten blev illa berörd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2003-01982** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Skickades från psykiatrisk slutenvård till akutmottagning för utredning av coronasmitta En kvinna överfördes från akutpsykiatrisk mottagning till en psykiatrisk slutenvårdsavdelning. Vid undersökning hostade kvinnan varvid läkaren sa att hon troligtvis hade coronasmitta och behövde utredas vid en somatisk akutmottagning. Kvinnan fick åka taxi till ett akutsjukhus där hon lades i ett separat rum men ingen utredning eller undersökning gjordes. Då kvinnan skrevs ut från akutmottagningen utan utredning eller åtgärder blev hon upprörd. Vakter tillkallades som var hårdhänta och lyfte ut henne. Kvinnan nekades också få återvända tillbaka till den psykiatriska avdelningen då de misstänkte att hon var smittad med coronavirus och fick istället åka hem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** **V2004-02203** Vård och behandling Behandling	Kvinna extra utsatt för coronasmitta En kvinna som behandlats inom den psykiatriska vården i många år på grund av missbruk berättar att den grupp av patienter hon tillhör är extra mottagliga för olika smittor. Hon menade att på grund av flerårigt missbruk har dessa personer försämrat immunförsvar. Trots det måste patienter med denna problematik tas sig till vårdinrättningar och träffa personal och andra patienter. Kvinnan upplevde det som mycket obehagligt att behöva vistas utomhus när så många människor struntar i regeringens rekommendationer. Kvinnan kontaktade förvaltningen för att lyfta problemet med coronasmittan och just den här patientgruppen som är extra utsatt och som ingen tar hänsyn till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2005-02827** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för neuropsykiatrisk utredning av 6-åring En 6-årig pojke hade ett år tidigare genomgått en första bedömning för neuropsykiatrisk utredning. Enligt bedömningen fanns där vissa markörer som talade för fortsatt utredning, men de var inte tillräckligt starka. Familjen ombads återkomma om pojkens problem förvärrades. Ett år senare eskalerade problemen, pojken blev kraftigt utåtagerande och hade börjat slå personalen i förskoleklassen. Familjen kontaktade mottagningen och beskrev pojkens problem, men på mottagningen sa man att det på grund av coronapandemin är långa köer till utredning och att det kommer att ta minst 4-5 månader, troligtvis närmare 7-8 månader innan utredning kan påbörjas. Fadern är förtvivlad och anser att det är förödande för pojken och hans omgivning om det kommer ta så lång tid. Åtgärd: Fadern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Erhållit information om att den neuropsykiatriska utredningen även kan påbörjas på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning varför han uppmanas till kontakt med skolläkaren som kan remittera till en sådan mottagning.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2005-02971** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på neuropsykiatrisk utredning En kvinna hade väntat flera månader på att få göra klart sin neuropsykiatriska utredning men på grund av coronapandemin har all utredning stoppats. Kvinnan har fått besked att hon måste vänta ännu längre vilket har försämrat hennes mående avsevärt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2005-03051** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Synpunkter på vård och bemötande av psykiatrisk vårdmottagning En kvinna som gjort en stor operation för några månader sedan tillhör riskgrupp för covid-19. Hon är även patient inom psykiatrisk vård. Kvinnan har synpunkter på vård och behandling och de remisser som den psykiatriska mottagningen skriver och skickar till den övriga vården som kvinnan har.

	Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** **V2006-03182** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på neuropsykiatrisk utredning På grund av coronapandemin har neuropsykiatriska utredningar stoppats. En kvinna tyckte det var ohållbart att väntetiden för utredning förlängs ytterligare på grund av pandemin. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2003-01964** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Lång väntetid för behandling av ätstörningar och utebliven information En kvinna som lider av ätstörning har snart väntat ett år på att få behandling. Hon var på ett första besök på en öppenvårdsmottagning specialiserad på ätstörningar och skulle få påbörja behandling tre månader senare. Patienten hörde inget från dem och har varit där på akutbesök då hon försämrats avsevärt i sin ätstörning. Efter dessa besök har hon inte fått någon klarhet i när hon ska få behandling. Kvinnan bor i ett annat län och har behövt åka till kliniken för att ifrågasätta varför behandling uteblivit. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvariga chefer som medger att de brustit i deras kontakter och i deras information till patienten. Denna har bedömts vara i behov av dagvård och var ställd i kö men kunde inte erbjudas behandling inom förväntad tid med anledning av covid-19. Vårdgivaren har följt Region Stockholms prioriteringsordning som innebär att patienter inom länet har förtur. När de åter igen kunde ta emot utomlänspatienter lyckades de inte få kontakt med patienten. Denna meddelade senare att hon avböjde den erbjudna platsen eftersom hon fått hjälp på annat håll. I det aktuella fallet har det medfört att patienten fått vänta på vård längre än vad som bedömdes inledningsvis. Efter det inträffade har vårdgivaren mer noggrant säkerställt att personal under nybesök känner till aktuella kötider. De har också infört som rutin att vid nybesök boka in patienten på ett återbesök inom en månad för att kunna göra en ny bedömning av patientens prioritet till behandling. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** **V2006-03136** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Väntetid till barnpsykiatrisk utredning En mamma har synpunkter på att det är lång väntetid till utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). De har även remisstopp för att skicka patienter vidare för utredning. Vårdgivaren ska ha sagt att det beror på situationen med det nya coronaviruset, vilket mamman ställer sig frågande till då andra vårdgivare inte har samma begränsningar. Dottern behöver få rätt hjälp då hon är suicidal. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Psykiatrisk vård** **V2005-02741** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på vårdkontakt och läkemedelsbehandling En son har inte fått något läkemedel under flera veckor då det varit problem med att få kontakt med en ny läkare vid en psykiatrisk mottagning. Tider har ändrats då denne varit sjuk. Sonen kan knappt ta sig ut och livskvalitén har drastiskt försämrats. Vårdgivaren skickade därefter ett brev och beskrev konsekvenserna av covid-19, vilket medförde att telefontiden till läkaren ändrades igen. Ett högt levervärde medförde att sonens läkemedel sattes ut abrupt utan nedtrappning men modern hade önskat att man istället bytt ut detta till ett annat. Åtgärd: Modern skriver via e-post att sonen blivit uppringd av vårdgivaren och fått tid till en ny läkare. Hon önskar ingen vidare åtgärd från patientnämndens sida. Ärendet avslutas i befintligt skick.
1177 **Psykiatrisk vård** **V2007-04037** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick fakturor för uteblivet besök trots information En kvinna var inbokad på ett utbildningsprogram vid sin öppna psykiatriska mottagning. Hon insjuknade dock i covid-19 och lades in på intensivvårdsavdelning. Detta fick mottagningen information om, trots det sändes fakturor för uteblivet besök vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades händelsen, fakturorna har makulerats och en uppdatering av befintliga rutiner har införts för att se till att händelsen inte upprepas. Samtal har också skett med den sjuksköterska som tog emot samtalet. Patienten är mycket nöjd med hanteringen och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02273** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Illa bemött av läkare och brister i hygienrutiner En kvinna var hos en specialistläkare som hon upplevde bemötte henne mycket dåligt då denne hade en aggressiv ton. Hon önskade att läkaren skulle tvätta händerna, ta på sig handskar och använda munskydd med tanke på Coronaviruset men läkaren lyssnade inte på henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare som framfört att patienten bad om att läkaren skulle använda munskydd men då var dessa slut i lagret och det inte fanns att köpa heller. Läkaren hade inte uppfattat att patienten bad om att läkaren skulle ta handskar. Hade man uppfattat detta då skulle man ha tagit på sig handskar. Läkaren brukar rutinmässigt använda handskar vid kontakt med kroppsväskor eller om patienten är smittad. I det här fallet var detta inte aktuellt och därför uppfattade inte läkaren vad patienten menade. Läkaren anser inte att han var otrevlig mot patienten. Patienten var inte nöjd med läkarens undersökning och därför erbjöd läkaren att remittera patienten till annan specialistmottagning för undersökning. Det erbjudandet kvarstår i fall patienten ringer och ber om det. Man har vidtagit åtgärder och kommer att säkerställa att det finns skyddsutrustning i förrådet. Patienten har berättat att hon var helt missnöjd med svaret. Hon anser att mottagningen inte ville köpa munskydd på grund av snålhet. Hon upplever läkarens bemötande undermåligt vilket berodde på att hon har en annan etnisk bakgrund än svenska. Kommer överens att delge hennes synpunkter till vårdgivaren och avsluta ärende.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03227** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Man nekas ögonoperation på grund av ålder och covid-19 En man har fått sina ögon undersökta och läkare har bedömt att han behöver genomgå en operation för grå starr. Läkaren ska ha sagt att regionen beslutat att patienter över 70 år inte ska opereras i nuläget på grund av smittorisken för det nya coronaviruset. Han undrar om denna information stämmer.

	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell mottagning som beskriver att de har sänds ut olika direktiv till verksamheten från region Stockholm under pandemins gång. Inledningsvis skulle inga operationer genomföras, därefter kunde operationer genomföras om ett antal krav kunde uppfyllas. Mottagningen har även reviderat sina tolkningar av dessa krav och detta har lett till att patienten har fått olika svar under tidens gång. Patienten har nu erbjudits en tid för operation. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03365** Vård och behandling Behandling	Operation uppskjuten på grund av ålder En man som stått i kö för att göra en ögonoperation vid en specialistmottagning fick veta att operationen under pandemin skjuts upp, orsaken var att mannen är över 70 år. Mannen ifrågasätter detta och menar att det är diskriminering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2008-04321** Kommunikation Bemötande	Läkare avvisade patient som tidigare haft corona En kvinna besökte gynekolog i specialistvården. Läkaren frågade henne om hon haft covid-19. Patienten svarade ja, men det var flera månader sedan, men provtagning visade inga antikroppar. Då blev läkaren upprörd och avvisade henne utan att hon fått någon undersökning. Kvinnan hade inga symtom vid läkarbesöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** **V2003-02044** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots coronasymtom En kvinna med förkylningssymtom lämnade återbud till fysioterapeut. Läkare hade avrått henne med tanke på eventuell smitta med corona, men trots information om symtomen sändes omgående en faktura. Hon är besviken över det. Åtgärd: Lämnar information från Vårdgivarguiden där man rekommenderar vårdgivare att inte sända faktura för ett försent återbud med hänvisning till Corona.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02143** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och vård på närsjukhus En man hade haft besvär med smärta från tarmen en tid. Han hade misstänkt covid-19. Mannen hade tarmfickor och misstänkte att de kunde vara infekterade. Han fick hjälp av en anhörig att komma in till ett närsjukhus där en läkare sade att mannen hade covid-19, det rådde ingen tvekan om det. Den anhöriga som var med mannen sade att han hade covid-19 men det var inte därför han sökte vård på närsjukhuset. Till slut fick mannen komma in och den anhörige som hade kört in mannen åkte hem och sade till mannen att han måste be om transport hem då den anhörige inte ville utsätta sig för smitta. Mannen ringde sedan den anhöriga och sade att han måste bli hämtad. Vårdpersonalen hade då satt på mannen munskydd och annan skyddsutrustning. Ingen hade kontrollerat hans mage utan endas hans andning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02172** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter giltighetstid på remiss En kvinna ifrågasätter att giltighetstiden på remisser till specialistvård inte förlängs i och med att vårdcentraler inte ska behöva belastas i samband med spridningen av coronaviruset. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02288** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Inställd planerad ögonoperation En patient har nyss fått information om att planerad starroperation har ställts in på grund av rådande omständigheter. Åtgärd: Ger information om att regionen ständigt arbetar med att omfördela både personal och material under rådande läge med coronavirus. Många planerade operationer ställs in på grund av detta.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02322** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om personalens riktlinjer av skyddskläder vid ögonundersökning En 75-årig man ska genomgå en ögonundersökning. Mannen har grundsjukdomar och tillhör riskgrupp för att bli svårt sjuk av coronavirus om han skulle smittas. Makan vill veta vilka riktlinjer personalen följer gällande skyddskläder för att inte överföra smitta till honom och att ögonläkaren i samband med undersökningen har på sig munskydd. Åtgärd: Makan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade också chefläkaren för ögonmottagningen som förklarade att vid känd risk för stänk eller luftburen smitta skall stänkskydd i form av visir eller andningsskydd användas. Men om både patient och behandlande sjukvårdspersonal är symptomfria finns inget tvång att använda speciell skyddsutrustning, enligt chefläkaren. Han föreslog också att de kunde ringa ögonmottagningen och förklara sin oro.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02353** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställd behandling på grund av covid-19 En kvinna som har gått till specialistmottagning och fått injektioner mot smärta i nacke i flera år, blev avbokad av mottagningen på grund av covid-19 pandemin. Hon fick information om att detta gjordes på grund av att hon inte bodde i regionen. Ger information enligt 1177: Vård som inte är akut eller som kan vänta, skjuts nu upp för att frigöra sjukvårdspersonal till arbetet med covid-19. Om du har ett bokat besök eller operation kommer du att få information av din vårdgivare om din tid blivit inställd eller framflyttad. Om du inte har hört något betyder det i normalfallet att ditt besök eller din operation blir av.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02506** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Önskar intyg från läkare angående dotter En man har inte låtit sin dotter gå till skolan till följd av pågående spridning av coronaviruset. Mannen är nu rädd att skolan kommer att göra en orosanmälan angående detta och önskar ett intyg från dotters läkare som styrker att hon tillhör en riskgrupp. Läkare har förklarat att sådana intyg inte skrivs för barn, mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen kommer att kontakta mottagningen åter för att få ytterligare förklaring.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02515** Ekonomi Patientavgifter	Avbokat besök med anledning av förkylning, fick faktura En kvinna bokade av ett besök hos sjukgymnast för sin dotter, det blev ett sent återbud med anledning av att hennes yngre barn blivit sjukt, han var tvungen att följa med till besöket. Sjukgymnasten ville sända faktura då återbudet kommit försent, men kvinnan hänvisade till mottagningens hemsida där det står att man inte ska uppsöka mottagningen under förkylning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2005-02936** Tillgänglighet Väntetider i vården	Uppskjuten operation på grund av pandemin En man har genomgått en operation på grund av svåra ryggproblem och fick då en viss rörlighet tillbaka men behöver ytterligare en operation för att kunna återgå till arbetslivet. Vårdgivaren har sagt att på grund av pandemin måste operationen skjutas upp. Mannen är förtvivlad då detta påverkar hans vardag och arbetssituation. Han är också orolig för att inte bli fortsatt sjukskriven och för att försäkringskassan ska neka honom ersättning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2005-02979** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fråga om kontakt till specialistmottagning En man är inskriven vid en specialistmottagning och har försökt kontakta dem. På telefonsvarare meddelas att verksamheten har lagt ned tillfälligt under coronapandemin. Mannen vill få kontakt med läkaren. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit namn och e-postadress till läkaren på specialistmottagningen.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03077** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare nekar munskydd under pandemi En man som tillhör riskgruppen för att drabbas av corona ska i dagarna på ett besök i vården. Han ringde mottagningen för att försäkra sig om att de använder munskydd. Sjuksköterskan som mannen talade med menade att detta inte var nödvändigt. Mannen menar att man vet för lite om viruset. Om det finns en smittorisk även innan symtom bryter ut, så är munskydd att föredra. Åtgärd: Informerar mannen om rådande basala hygienregler, att hålla avstånd och att personal samt patienter inte ska befinna sig på vårdmottagningar vid symtom på covid-19. Vid konstaterad smitta ska skyddsutrustning användas. Mannen anser att skyddsutrustning därmed används för lite för att hindra smittspridningen. Informerar mannen om att han alltid kan förmedla sin oro och tillfråga läkaren om han vill bära munskydd under besöket.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03086** Vård och behandling Behandling	Fråga om gråstarrsoperation En 65-årig man med diabetes har varit på kontroll för grå starr. Han sattes upp på en lista för eventuell operation. Innan operationen fick han besked om att den skulle ställas in med tanke på att han tillhörde riskgrupp för covid-19. Mannen undrar om detta stämmer och om han då riskerar att bli blind. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade ögonkliniken och fick förklarat att i nuläget genomförs inga planerade ögonoperationer av patienter över 65 år med riskfaktorer. Däremot var mannen välkommen att kontakta kliniken igen för att göra en andra bedömning då det i nuläget är möjligt att operera grå starr med kort varsel. Förvaltningen kontaktade också avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som förklarade att planerade ögonoperationer tillfälligt hade ställts in under en period mitt i coronapandemin, men att sedan en vecka tillbaka kan ögonkliniker under vissa förutsättningar genomföra ögonoperationer. Till exempel ska ögonoperationer inte påverka förutsättningarna att bedriva intensivvård och akut sjukvård genom att personal som kan arbeta inom akut- och intensivvården tas anspråk, eller att man förbrukar skyddsmateriel och materiel till utrustning som behövs inom akut- och intensivvård, eller att man förbrukar läkemedel som det råder brist på, eller att operationen medför risk för komplikationer som kräver akutsjukhusens resurser och medför vård av riskgrupper och personer över 70 år. Allt detta för att undvika att dessa smittas.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03095** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Man med skada i axeln får inte hjälp En man har sedan några år tillbaks regelbundet gått hos ortopedspecialist för hjälp med anti-inflammatorisk injektion i en skadad axel. Det har hjälpt honom mycket då han sluppit äta läkemedel med biverkningar från magen som följd. Nu har läkaren avbokat besöken med hänsyn till att mannen är äldre än 70 år och att läkaren fått direkt från regionen att inte genomföra behandlingar under coronapandemin. Mannen ifrågasätter beslutet då han kommer att få besvär med smärta och svårigheter att sova.

	Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om möjligheten till mer information via 113 13.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03137** Vård och behandling Omvårdnad	Otrygg vård relaterat till covid-19 En kvinna som var på en gynekologisk mottagning har synpunkter på att det var många patienter i ett litet väntrum samt att gynekologen inte hade munskydd vid undersökningen då man är väldigt nära varandra. Patienten ställer sig frågande till detta med tanke på den pågående coronapandemin. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03138** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kvinna fick ingen möjlighet att tala med läkare om behandlingsalternativ En patient besökte en hudmottagning på grund av en hudförändring. På grund av coronapandemin blev det viss fördröjning. När kvinnan kom på besöket frågade läkaren om de setts tidigare och kvinnan reagerade på detta då de träffats många gånger. Kvinnan hade frågor om behandlingen och varför man inte valde en annan behandlingsmetod. Läkaren hade då sagt att det kunde de inte tala om nu. Om kvinnan vill tala om sådana saker måste en speciell tid bokas och det måste även vara en annan typ av remiss. Kvinnan gjorde behandlingen men ställde sig frågande till att hon inte fick någon som helst möjlighet att diskutera om den behandlingen var den bästa för henne. Kvinnan hade tidigare bett om journalkopior och inte fått allt. När hon ifrågasatte detta sade de att det inte gick att få fram de tidigare journalerna eftersom de bytt journalsystem. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2006-03313** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på gråstarrsoperation En man väntar på dubbel gråstarrsoperation i specialistvården. Vid kontakt med mottagningen fick mannen information om att hans operationer skjutits på framtiden med anledning av covid-19 och att han är äldre än 70 år. Han är besviken då synen är dålig. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2007-03915** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande bemötande och information samt hygienrutiner En kvinna var på specialistmottagning för barn. Barnskötaren som träffad barnet hade varit väldigt framfusig vilket skrämde barnet. Läkaren som kvinnan träffade kunde inte förklara barnets diagnos på svenska och hade skrattat bort det hela. I väntrummet fanns det inga restriktioner för avstånd eller att det ska vara ett begränsat antal personer i väntrummet. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. .
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03348** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad vård på grund av munskydd En äldre kvinna sökte specialistläkare med symtom. På grund av coronapandemin använde hon munskydd i samband med besöket. Läkaren frågade då om hon var sjuk vilket hon förnekade då hon använde munskydd för att förhindra att bli smittad då hon tillhör riskgrupp. Hon nekades vård och fick information att hon skulle återkomma då hon var frisk. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkaren på mottagningen. Han beskriver att då det var en pågående covid-19 pandemi och patienten bar munskydd uppfattade han att det var för att skydda andra människor. Vid fråga till patienten om hon hade förkylningssymtom sa patienten att hon hade morgonhosta. Specialistläkaren ansåg då att det var olämpligt att patienten kom dit för undersökning då hennes tillstånd inte var akut. En ny tid erbjöds patienten. Patienten har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och förstår. Men hon framför att hon inte förstår varför vårdgivaren inte har vidtagit åtgärder på mottagningen som till exempel plexiglas vid receptionen och handsprit. Ärendet kan i samråd med patienten avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2004-02499** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Brister i vårdansvar och nekad intyg En mamma har synpunkter på att en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) inte har kontaktat dem för uppföljning av vårdplanen. Hon anser att de inte tar sonens allergier, astma och eksem på allvar samt vägrat att skrivit ett intyg till skolan om att han är i riskgrupp för covid-19. Mamman anser att mottagningen fungerar sämre efter den privatiserades. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Specialistvård** **V2008-04758** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick faktura trots avbokat besök och nekades fortsatt uppföljning En skolflicka skulle till en ortopedmottagning för kontroll av ryggen. Flickan hade hosta och feber och modern var ansvarsfull och avbokade besöket för att inte sprida luftvägssmitta. Trots det fick hon en faktura om uteblivet besök. När modern ifrågasatte fakturan fick hon besked om att flickan inte var välkommen till dem längre. Modern beskriver att hon aldrig varit med om så dåligt bemötande. samt att mottagningen går emot Folkhälsomyndighetens föreskrifter vilket är oroväckande för patientsäkerheten. Om mottagningen inte tar covid-19 på högsta allvar, så riskerar de sprida smitta både i deras väntrum och personal tycker modern. Åtgärd: Handläggning pågår.

1177 **Specialistvård** **V2005-02687** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättning för ekonomiska utlägg Patienten blev kallad till undersökning vid kirurgmottagningen på grund av ljumskbråck. När patienten anlände till mottagningen nåddes han av beskedet att mottagningen på grund av smittorisk av coronavirus inte opererade patienter som var över 70 år. Patienten ansåg att han inte skulle ha kallats till mottagningen. Patienten fick ekonomiska utlägg i samband med denna kallelse, patientavgift och taxiresor, och därför krävde han ekonomisk kompensation för sina utlägg. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2005-03015** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Olika bedömningar av röntgensvar En kvinna kontaktade vården med problem med bihålorna. Journalföring saknas efter besöket. Hon fick remiss till röntgenundersökning och då hon inte fick svar från läkaren kontaktade hon vården och fick meddelande genom telefonsvarare att mottagningen var stängd pga covid-19. Hon kontaktade då privat vårdgivare och operation utfördes genast. Hon har nu efter två månader fått svar från första vårdgivaren att röntgensvaret visade att allt var normalt. Hon ifrågasätter om läkaren läst röntgensvaret då två andra läkare bedömt att operation var nödvändigt. Kvinnan har idag inga problem med bihålorna. Åtgärd: I svar från den patientansvarige läkaren beklagades att hon inte fick information angående provtagning. Prover och röntgenundersökning var avvikande, detta fick patienten ingen information om utan information lämnades att allt var bra. Läkaren har ingen förklaring till att detta kunde hända. Mottagningen stängdes eftersom läkaren själv är riskpatient under coronapandemin. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon **Tandvård** **V2006-03317** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Tandläkarbesök ställdes in En äldre kvinna var inbokad till planerat besök hos tandläkaren, men hennes tid blev inställd under coronapandemin då endast akuta tandproblem åtgärdades och då hon var äldre än 70 år. Hon blev besviken, hon har inte några akuta besvär, men är angelägen att få hjälp av tandläkaren då hon har en ledsjukdom och den medicinering hon har gör att hon har muntorrhet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2008-04310** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information	Felaktig information och bristande riskbedömning av coronasmitta i väntrum En kvinna skulle genomgå flera tandvårdsbehandlingar. Hon fick information om kostnaden för behandlingarna innan dessa påbörjades. Efter några behandlingar fick hon besked om att behandlingarna skulle kosta mer än dubbelt så mycket som tandläkaren först informerade om. Kvinnan har ingen möjlighet att avbryta den pågående behandlingen men anser att det är fel av tandläkaren att inte ha informerat henne om korrekt summa från början. Dessutom har tandläkarmottagningen brister i riskbedömningen kring smitta av coronavirus i väntrummet. Alla sittplatser var förbjudna att använda vilket gjorde att det blev trängsel för ståplats vid receptionen istället.

	Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2008-04466** Vård och behandling Behandling	Fick inte akut tid till tandläkaren trots löfte En äldre man med akuta tandbesvär kontaktade den närmaste mottagningen och fick löfte om en akut tid dagen efter om han ringde direkt på morgonen. Men när han kom fram till mottagningen fick han besked om att de akuta tiderna i första hand var avsatta för barn. Han ifrågasätter varför han som är äldre måste åka kommunalt till annan mottagning för att få behandling, han menar att det finns risk att han smittas av covid-19. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
1177 **Tandvård** **V2008-04561** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Coronastängning ledde till avslutat tandvårdsabonnemang En kvinna fick sin besökstid avbokad på grund av coronasituationen inom folktandvården under våren. Hon fick sedan med kort varsel en ny tid som hon inte kunde använda och ytterligare en då hon själv var sjuk i covid-19. När hon sedan skulle boka en ny tid fick hon höra att hennes frisktandvårdsabonnemang sagts upp. Hon hade inte fått information om detta vilket hon tycker är besynnerligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2004-02210** Kommunikation Bemötande	Mycket illa bemött av ambulanspersonal En kvinna som hade feber och andningssvårigheter blev dåligt behandlad av ambulanspersonal, enligt hennes mamma som är den som har hört av sig till förvaltningen. Personal ska ha sagt att detta är bara panikångest. Kvinnan blev mycket ledsen och ville först inte åka med. På vägen till sjukhuset informerade de henne om att sjukhuset inte kanske skulle ta emot henne. Ingen provtagning för coronaviruset gjordes vid sjukhuset men de ska ha sagt att det kan vara det som hon hade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2005-02853** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Erbjuds ingen besökstid på grund av permittering En man har fått en remiss utfärdad av specialistläkare för utprovning av synhjälpmedel. När mannen kontaktade syncentralen informerades han om att de inte kan säga när han kan få en besökstid, då personalen har permitterats till följd av nedsatt patientunderlag under coronapandemin. Mannen ifrågasätter permitteringen. Syncentralen har i vanliga fall väntetider på upp emot tre månader, enligt mannen. Mannen undrar även varför de endast finns en aktör inom regionen. Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med Syncentralen som bekräftar deltidspermittering, men även att de har lagt om sitt arbetssätt på grund av coronapandemin. De erbjuder nu en längre telefonkontakt med kurator inom vårdgarantin. För patientens del kommer han bli kallad för telefontid ca en månad efter att remissen inkom. I samtalet bestäms om vidare kontakter, eventuellt med andra yrkesgrupper, kan ske på ett säkert sätt på mottagningen. Ordination av hjälpmedel kan ske över telefon. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2007-03900** Vård och behandling Behandling	Ambulans körde 15-åring till vuxenakutmottagning En 15-årig pojke var med om en cykelolycka. En okänd person kontaktade 112 och ambulans kom till platsen som transporterade 15-åringen till en vuxenakutmottagning. Tonåringen var utan sina föräldrar och när modern fick kännedom om att han vårdades på akutmottagning fick hon besked om att det var besöksförbud på grund av coronapandemin så hon kunde inte vara med sin son under väntetiden. Det tog 15 timmar innan tonåringen fick träffa läkare och det var svårt för honom att både förstå och delge korrekt information. Modern undrar varför inte hennes son transporterades till en barnakutmottagning med tanke på att det under coronapandemin varit hög belastning på akutmottagningar och att hon skulle ha fått vara med sin son på barnakutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** **V2008-04712** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ambulans vägrade transportera man med covid-19 till sjukhuset En man sökte vård för andningsbesvär flera gånger. Ambulans tillkallades också men ambulanspersonalen gjorde en kort undersökning och bedömde att han inte behövde någon sjukhusvård och lät honom gå tillbaka hem. Mannes hustru uppger att ambulanspersonalen också var otrevliga mot mannen och hustrun. Mannen blev senare så sjuk att han avled i covid-19. Hustrun och barnen är mycket ledsna och besvikna över att man inte tog mannens besvär på allvar. Kanske skulle hans liv ha räddats om ambulanspersonalen tagit honom till sjukhuset och han skulle ha fått adekvat vård där. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Övrig vård** **V2003-01567** Övrigt Övrigt	Synpunkter gällande hanteringen av Coronavirus En kvinna anser att det är slöseri med resurser att förstärka Sjukvårdsrådgivningen 1177 gällande Coronaviruset då hon menar att de inte kan avgöra huruvida en person är smittad eller inte. Anmälaren tycker att primärvården och laboratorier borde få mer resurser och möjlighet att provtesta patienter för viruset. Laboratorier borde knytas närmare vårdcentraler och de som önskar testa sig ska få göra det, enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01739** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekas sekresskyddade uppgifter av smittskyddsläkare En man har synpunkter på att han inte, av smittskyddsläkare, får ut information om vart två patienter som vårdas för Covid-19 fått sin smitta ifrån. Läkaren har uppgivit att det är sekretessuppgifter, men mannen anser att denne borde upphäva sekretessen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter kontakt med förvaltningsjurist föreslås mannen begära ett skriftligt beslut från smittskydd om önskade sekretessuppgifter kan lämnas ut eller ej. Det ska också framgå till vilken domstol mannen kan överklaga beslutet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01746** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Synpunkter på att barnmottagning nekar barn kontroll på grund av coronavirusrisk Ett litet barn med känd förkylningsastma blev avbokad från inbokad läkartid på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, på grund av risk för coronavirus hos barnet. Hänvisning gjordes till sjukhusets barnakutmottagning. Anmälaren anser att det är fel. Åtgärd: Hänvisar till 1177 för hänvisning till rätt vård och uppdaterad information. Information om att vårdgivaren ska följa de riktlinjer som folkhälsomyndigheten och regionen sätter upp vilka uppdateras ständigt.
Telefon **Övrig vård** **V2003-01754** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	1177 telefontjänst fungerade inte vilket skapade oro för anmälare med misstänkt corona En man hade symptom på Corona och försökte ringa 1177 enligt rekommendationen. Han kunde inte komma fram och började då ringa till andra vårdgivare inom regionen men alla hänvisade till 1177. Detta orsakade stor oro för mannen då han inte visste hur lång tid det skulle ta innan han fick vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2003-01978** Vård och behandling Läkemedel	Besviken över att inte få hjälp med smärtlindrande läkemedel En man är besviken över att den smärtlindrande medicin han får utskriven i Danmark inte går att få tag på längre då det är reseinskränkningar. Han har ingen möjlighet att få medicinen från svensk läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2003-02027** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Vården vill att multisjuk ska komma till vårdinrättning En multisjuk man med bland annat tidigare cancersjukdom, infektion med bakterier motståndskraftiga mot antibiotika (MRSA), infektionssjukdom i levern (Hepatit) och lungsjukdom har blivit nekad hembesök. Mannen som ingår i riskgruppen för att drabbas hårt av pågående virus Covid-19 ska enligt rekommendationen stanna hemma under pandemin. Mannens elrullstol kräver reparation och han har därför efterfrågat hembesök från hjälpmedelscentralen för översyn och reparation, men blivit nekad. De anser att han kan ta sig ut i samhället med färdtjänst och besöka hjälpmedelscentralen. Mannen påpekar att han är en av dem som kommer att läggas in på intensivvårdsavdelning om han drabbas av viruset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02138** Vård och behandling Behandling	Kvinna utsatt för smitta vid transport av anhörig till sjukhus En man hade besvär med tarmfickor och hade haft ont en längre tid. Han hade konstaterad covid-19 och dotter som kontaktat förvaltningen ringde 1177 för att rådgöra hur de skulle göra. Mannen hade hög feber vilket kunde bero på inflammerade tarmfickor eller covid-19. Dottern rådet att köra sin pappa till ett närsjukhus. Dottern frågade om inte fadern skulle åka en specialtransport då dottern skulle utsättas för smitta. Dottern fick vira handdukar runt pappans mun och sin egen. Dottern tyckte det var märkligt att man ändrat hanteringen eftersom hon några veckor tidigare hjälp en anhörig att komma till ett akutsjukhus och då fick hon rådet att ringa ambulans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2004-02182** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Jourläkaren hade inte skoskydd på sig vid besök En kvinna som misstänkte att hon led av covid-19 ringde till 1177 och fick därefter genom deras försorg besök av en jourläkare. Kvinnan var förvånad över att läkaren gick in med sina vanliga skor utan att sätta på ett skoskydd. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon **Övrig vård** **V2004-02279** Kommunikation Information	Ingen information om corona på turkiska En man har synpunkter på att det inte finns information från 1177 rörande coronaviruset på turkiska. Mannen menar att det finns information på 23 olika språk, men att turkiska saknas vilket är olyckligt. Han menar att turkiska är ett av de stora invandrarspråken i Sverige och att många turkisktalande personer i Sverige avlidit till följd av viruset. Mannen uppmärksammade att information på turkiska även saknades på Folkhälsomyndighetens hemsida, detta åtgärdades dock efter att han hört av sig till myndigheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02347** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande av ambulanspersonal En man som var sjuk i vad han själv misstänkte kunde bero på coronavirus kontaktade 1177 som genom SOS Alarm skickade ambulans. Mannen har synpunkter på att ambulanspersonalens bemötande var arrogant. Mannen som hade problem med andningen fick inte heller någon behandling för detta. Enligt mannen skedde besöket och bedömningen utomhus, utanför mannens hus, trots att det var mycket kallt den aktuella kvällen. Han menar att han fick ta av sig på överkroppen och att omgivningen kunde höra vad som sades och se vad som skedde vilket kändes olustigt. Han är besviken över bemötandet och det bristande hanteringen av situationen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02348** Kommunikation Information	Otydlig information En kvinna har synpunkter på att sjukhusdirektören gått ut med allmän information via media att enbart sjukvårdsanställd personal får nyttja kommunala färdmedel. Trafiken måste gå ner 30 procent under pågående Coronapandemi för påverkan på smittspridning. Kvinnan ställer sig frågande till om detta verkligen gäller hela dygnet, eller enbart i rusningstrafik. Åtgärd: Diskussion sker kring de rekommendationer som finns för allmänheten och riskgrupper och äldre personer i synnerhet. Kvinnan är nöjd med informationen.
Telefon **Övrig vård** **V2004-02384** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke	Läkarens rätt att avsluta liv Ett ombud frågar om en läkare har rätt att avsluta liv. Gäller en äldre person med coronavirus där läkaren tagit bort läkemedel som personen är i behov av vilket kommer att förkorta livet. Ombudet anser att beslutet togs för snabbt utan att anhöriga fått ha en synpunkt. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Läkaren har den medicinska kompetensen och gör den medicinska bedömningen. Ber att få återkomma till anmälaren med mer information men samtalet bryts. Ombudet har därefter inte gått att få tag på trots flera försök.

Telefon **Övrig vård** **V2004-02550** Kommunikation Information	Saknar information på kurdiska Närstående till patient framförde att det på 1177 saknas information på kurdiska om coronaviruset. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2005-02859** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande information vid hänvisningar av vård En kvinna hade vårdats inneliggande för covid-19 och hade besvär med magen veckorna efter. Dottern som kontaktar förvaltningen hade ringt 1177 vid flera tillfällen för att få råd om vart modern skulle vända sig för bedömning och provtagning. 1177 hade hänvisat till vårdcentralen. När dottern sade att vårdcentralen inte tar emot modern så hade 1177 sagt att modern får söka sig till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Dottern ansåg inte att moderns besvär var så allvarliga att det krävdes akutsjukvård. Hon upplevde att det brast i vården för de patienter som inte har tillräckligt allvarliga sjukdomstillstånd för akutsjukhusen men ändå var i behov av en medicinsk bedömning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2006-03124** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Gravid med covid-19 symtom har svårt att få vård Enligt ombudet har en gravid kvinna med covid-19 symtom varit sjuk i flera veckor. Kvinnan får, enligt ombudet, inte provtagning för att få detta konstaterat. Hon kan inte komma till barnmorskemottagning för graviditetskontroller på grund av infektionssymtom. Kvinnan har ringt runt och även ombudet men hon får ingen hänvisning enligt ombudet. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till 1177 och förlossningen för hänvisning och rådgivning då kvinnans graviditet enligt ombudet närmar sig slutet.
Telefon **Övrig vård** **V2006-03201** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Långvariga symtom men ingen testning En kvinna har varit sjukskriven i flera månader med misstänkt covid-19 infektion. Hon har inte fått bli testad och kan inte gå tillbaka till arbetet då hon fortfarande har symtom. Hon påbörjade en utredning gällande vissa symtom innan infektionen bröt ut vilket heller inte kan fullföljas på grund av misstänkt covid-19. Hon har haft kontakt med sin vårdcentral samt 1177 men kommer inte vidare. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till vårdcentralen.

Telefon **Övrig vård** **V2006-03398** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Oro för att vårdpersonal inte har munskydd En äldre multisjuk kvinna har synpunkter på att personal vid olika mottagningar inte har munskydd vid besöken hon har gjort. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2006-03584** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning av ambulanspersonal, försenad behandling En kvinna led av svårhuvudvärk varpå anhöriga ringde ambulans vid tre tillfällen. Vid de två första gångerna bedömde ambulanspersonalen att patienten inte behövde följa med till sjukhus. Vid tredje tillfället togs hon med till sjukhus och det visade sig då att hon haft en hjärnblödning under flera dagar. Systern till kvinnan ställer sig mycket frågande till det inträffade och menar att vården enbart fokuserar på covid-19 och att andra allvarliga tillstånd förbises. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2007-03755** Resultat Resultat	Hemmaprov av covid-19 inte bedömbart Kvinna som beställde hemmaprov för covid-19, då hon själv gjorde fel vid första testet fick hon ett nytt. Detta test fick dock hänga på ytterdörren för länge innan hämtning av det skedde, kvinnan uppger att provet måste analyseras inom 48 timmar för att få rätt resultat. Då hon inte får fler tester hemlevererade har hon väntat sig till sin vårdcentral, som uppger att de inte har möjlighet att hjälpa henne, enligt kvinnan. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** **V2007-03824** Kommunikation Information	Bristande information om väntetider för provsvar på covid-19 En patient hade lämnat ett covid-19 prov vid en mobil station. Hon hade läst information på vårdguidens sida att det skulle ta några dagar att få svar. Inget svar kom och patienten tog då kontakt med 1177 och de sade att det kunde ta en vecka innan svar kommer. Det gick en vecka och inget svar. Patienten tog då ny kontakt och fick veta att det kunde ta upp till två veckor. Två veckor och en dag gick och inget svar. Patienten tog då kontakt igen med 1177 och fick då veta att det nog var fjorton arbetsdagar man menade. Tre veckor senare hade patienten fortfarande inte fått svar och kände frustration över att informationen var så knapphändig och att systemet för att kontrollera smitta hade fallerat helt. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** **V2008-04468** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dödsfall i hemmet En dotter till en man över 70 år ringde sjukvårdsupplysningen 1177 för att få råd kring pappan med bröstsmärtor och hög feber. Mannen hade ingen hosta eller ont i halsen. Då rådgivaren på 1177 misstänkte covid-19 ombads mannen att avvakta i hemmet och äta oh dricka. När dottern ringde igen fick hon samma råd. Mannen hade då haft hög feber i en vecka och inte ätit. Dottern åkte hem till mannen och fann honom med hjärtstopp. Hjärt- och lungräddning påbörjades i väntan på ambulans. Mannen dog i hemmet. Kvinnan hävdar att andra råd om att åka in till akutsjukhus hade getts om de inte misstänkt covid-19 och att hans liv då hade gått att rädda. Mannen hade inte testats för viruset. Han hade nyligen haft en urinvägsinfektion och sedan tidigare hjärtbesvär. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** **V2008-04548** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i provtagning för covid-19 En kvinna beställde hemtest för covid-19. Chauffören levererade testet och ville att hon snabbt utförde det. Hon fick inte läsa skriftliga instruktioner och fick ingen spegel för att se att provet togs från rätt ställe i svalget. Chauffören bar ingen skyddsutrustning mer än visir och var väldigt nära kvinnan. Hon är missnöjd med hanteringen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Övrig vård** **V2008-04620** Övrigt Övrigt	Nekas hjälp att skicka brev En man ringer åt en bekants vägnar som är inlagd på sjukhus. Patienten får inte hjälp av personal att posta brev som han skrivit. Patienten kan inte be någon närstående om hjälp då det är besöksförbud på grund av covid-19. Ombudet undra vilka regler det finns kring detta. Åtgärd: Ombudet kommer höra med sjukhuset istället då han inte vill att förvaltningen återkommer till honom i frågan.
Skrivelse **Övrig vård** **V2006-03266** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Söker ersättning för ekonomiska utlägg för nödvändig vård Patienten har följt upp sin cancer i prostata sedan 2012 vid specialistmottagning vid sjukhus. Under våren observerades att cancern hastigt utvecklats och det uppstod behov av operation inom snar framtid för att hindra fortsatt spridning. Urologin var under våren under stor press, på grund av pågående coronapandemi, och utförde då bara akut kirurgi. Patienten som detta ärende gäller kom i kontakt med vårdgivare som utförde operationen men denna operation fick patienten betala helt på egen hand. Patienten krävde att Region Stockholm ska ersätta honom för de ekonomiska utlägg han tvingades till för att få nödvändig behandling.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** **V2007-04120** Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Synpunkter på ambulanssjukvård En kvinna har haft kontakt vid ett flertal tillfällen med ambulanspersonal. Vid ett tillfälle blev hon fråntagen sina knivar. De återfanns aldrig. Vid ett tillfälle hade det skyddsutrustning på grund av coronapandemin, vilket skrämde kvinnan. Vid ett annat tillfälle tog det tid för ambulansen att komma iväg till akutsjukhuset och patienten hade väldig värk, varför hon ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** **V2007-03894** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Varken 15-åring eller dennes förälder har åtkomst till hans journal via 1177 En tonårspojke cyklade omkull och slog sig. En okänd person ringde ambulans och pojken transporterades till en akutmottagning. Pojkens föräldrar försökte få komma in på akutmottagningen men där rådde besöksförbud på grund av coronapandemin. När pojkens mor ville läsa journalanteckningarna från vårdtillfället hade hon inte åtkomst till hans journal via 1177 då han fyllt 15 år. Inte heller pojken har åtkomst till sin journal via 1177 då han inte fyllt 16 år. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Övrig vård** **V2003-01593** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Synpunkter på handhälsning med anledning av corona En man besökte ett akutsjukhus inför en operation och kontaktade därefter förvaltningen. Mannen menar att personal vid regionens alla vårdinrättningar nu borde sluta att ta patienter i hand när man hälsar, med anledning av coronaviruset. På detta sätt slipper patienter bli smittade av personal och personal slipper bli smittade av patienter så länge viruset är aktuellt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att ärendet registreras och blir en del av statistikrapport samt att det kan skickas till Smittskydd Stockholm för kännedom om han så önskar. Ärendet avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2004-02128** Vård och behandling Omvårdnad	Ambulanspersonal hade kraftig hosta vid transport En kvinna hämtades med ambulans för transport till akutsjukhus. Hon är frågande till att en i ambulansbesättning hade kraftig hosta. Själv har kvinnan ett flertal kroniska sjukdomar och är orolig för att personalen var smittad med covid 19. Åtgärd: Då inget underskrivet klagomål kommit till förvaltningen görs ingen handläggning.
E-post **Övrig vård** **V2004-02282** Vård och behandling Behandling	Ambulansen nekade sjukhusvård trots corona, avled En kvinna ringde ambulans med andningsbesvär. Ambulansen kom till henne och det bedömdes att hon inte behövde sjukhusvård. Kvinnan avled dagen därpå i dubbelsidig lunginflammation orsakat av Covid-19. Kvinnans föräldrar vill få klarhet i vad som hänt och ifrågasätter att det inte upptäcktes vilket dåligt skick lungorna var i. De vill börja med att ta del av journalerna. Åtgärd: Patientens pappa har informerats av förvaltningen vilket ambulansföretag det var som kom till patienten samt kontaktuppgifter dit. Han ska vända sig dit i första hand och begära journalerna. Förvaltningen informerade om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2005-02836** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Kan inte byta vårdcentral En man vill lista om sig via 1177 Vårdguidens e-tjänster men kan inte ta bort den vårdcentral som han i nuläget är listad på. Åtgärd: Förvaltningen informerade om att det fram till den 1 juni är omlistningsstopp på grund av coronapandemin. De som redan är listade kan inte lista om sig inom regionen men är man olistad så går det bra att lista sig. Den vårdcentral som mannen ville lista sig på hade dock listningsstopp redan innan pandemin. Ärendet avslutas.
E-post **Övrig vård** **V2006-03084** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på patientavgifter för utlandsmedborgare En kvinna som är medborgare i ett land utanför EU/EES-området och som Sverige inte ingått sjukvårdskonvention med har synpunkter på att hon inte har rätt till subventionerad vård i Sverige. Orsaken till att hon behövde vård här var att hon på grund av coronapandemin inte kunnat flyga hem till sitt land. Åtgärd: Förvaltningen informerade om att regelverket för patientavgifter stadgar att utländska medborgare från aktuell kategori av länder inte har rätt till subventionerad vård i Sverige. Ärendet avslutas.

E-post **Övrig vård** **V2008-04805** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Önskar kompensation för felaktigt provsvar En man testades positivt för corona och satt därför i karantän under fyra veckor, detta innebar att semesterplanerna gick i stöpet. Efter fyra veckor gjordes provet om och mannen fick då ett negativt svar. Därefter har han fått veta att provet felaktigt visat positivt och han önskar ekonomisk kompensation. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Övrig vård** **V2003-01734** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i tillgänglighet till 1177 En kvinna med symtom av influensa eller corona virus har svårt att komma i kontakt med 1177 pga hög belastning och via nätet hänvisas hon att ringa 1177. Åtgärd: Anmälaren är anonym och återkoppling önskas ej. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2004-02152** Administrativ hantering Brister i hantering	Önskade hemleverans Anmälaren led av diabetes och har tidigare haft stora problem med andning. Han var orolig för att smittas av coronavirus. Han hade möjlighet att hämta ut kanyler vid ett utlämningsställe där det var trångt och vanligtvis mycket med besökare. Han önskade hemleverans av kanylerna. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och meddelade att han skulle vända sig till sin förskrivare för att nå en lösning. Ärendet avslutas
1177 **Övrig vård** **V2004-02178** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Tillhör riskgrupp för coronasmitta, får inte hemleverans av diabeteshjälpmedel En multisjuk man tillhörande riskgrupp för coronasmitta har inte fått hjälp med hemleverans av diabeteshjälpmedel i form av nålar och mätstickor. Ansvarig för hjälpmedlen menar att någon av hans anhöriga eller vänner borde hjälpa honom med att hämta ut hjälpmedlen i affären som levererar paket och försändelser. Mannen har inga anhöriga kvar i livet och anser att det är fel att dessa hjälpmedel inte kan levereras till hemmet när det handlar om multisjuka personer som riskerar att smittas av coronaviruset. Mannen har hjärt- och lungsjukdom, diabetes, högt blodtryck, övervikt samt astma och anser att ansvariga för hjälpmedelsmottagningen inte följer folkhälsomyndighetens råd om att försöka minska smittspridningen i samhället genom karantän av gamla och multisjuka. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen berättar att han till slut ändå gick till affären med dödsångest och ställde sig och köade för att få ut sina diabeteshjälpmedel. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen, men han vill att vårdgivare och andra ska uppmärksamma problemet och bidra till att underlätta och hitta lösningar för personer med multisjukdom som riskerar att bli svårt sjuka eller avlida i coronasmitta.

1177 **Övrig vård** **V2004-02263** Vård och behandling Behandling	Svårt sjuk man lämnades vid närakutmottagning, men vid fel ingång En man uppmanades av digital läkare att uppsöka akutmottagning för att få en undersökning av lungfunktionen. Transportambulansen lämnade mannen utanför närakutmottagningen, men det visade sig vara felaktig ingång. Mannen fick vänta nästan en timme innan han kom i kontakt med mottagningen och fick information om rätt ingång. Han är besviken över att personalen i ambulansen inte visste bättre. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs information om att det var en kaotisk situation utanför akutmottagningen. Personal på akutmottagningen gav olika bud till ambulansteamet om var de skulle lämna av patienten. Till slut fick de information om att han skulle vänta vid entrén, han fick en filt och sedan lämnade teamet. Att patienten fick vänta länge på undersökning beklagades. I samtal med patienten framkom att han är nöjd med svaret och ärendet avslutas därmed.
1177 **Övrig vård** **V2004-02281** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdnadshavares begränsade åtkomst i 1177 En mamma har starka synpunkter kring att hon inte kommer att kunna agera ombud via e-tjänsterna på 1177 för sitt barn efter att barnet fyllt 13 år. Barnet har ett syndrom och en utvecklingsstörning. Regionen håller på att ta fram en ombudstjänst. Planen var att ha den färdig nu men arbetet har fördröjts på grund av Coronapandemin. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Övrig vård** **V2004-02489** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brist på ambulanser En man som hade misstänkt Covid 19 fick vänta i över 15 timmar på ambulans. Mannen anser att det borde finnas fler ambulanser i denna pandemi som råder. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02583** Administrativ hantering Brister i hantering	Leverans av insulinnålar En man har synpunkter på att han tidigare fått leverans av hjälpmedel till dörren, men att han nu under pågående Coronapandemi måste ta sig till postombud. Åtgärd: Leverans av diabetesprodukter sker sedan en lång tid tillbaka via postombud och ingen förändring är gjord pga covid-19. Under pandemin har personer efterfrågat hemleverans för att slippa ta sig ut, vilket tyvärr inte har gått att ordna. Kan man inte själv hämta ut sina produkter hos postombudet kan man ge fullmakt till annan person, eller beställa i annan persons namn och telefonnummer så kommer avin till den personen för uthämtning. Patienten hänvisas till diabetssjuksköterska eller den som är förskrivare. Ärendet avslutas.

1177 **Övrig vård** **V2005-02635** Ekonomi Patientavgifter	Får betala hjälpmedel själv En man önskar byte av batterier till sin el-scooter, för att kunna ta sig längre sträcka än han tidigare kunnat göra. Behovet har uppstått i och med coronapandemin. Mannen vill inte ta sig till jobbet via färdtjänst då han är riskpatient och kommer mycket nära förarna. Med ett utökat batteri skulle han kunna ta sig till arbetsplatsen på egen hand. När mannen, för fyra år sedan, fick sin el-scooter var det inte tal om vilket batteri han skulle ha. Han är nu erbjuden ett batteribyte. Men måste stå för kostnaderna för batteri och arbetskostnad själv. Han kommer även att bli ansvarig för batterierna då de inte ingår i förskrivningen. Mannen har bett om en offert men den har nu dröjt en månad, trots påminnelser. Han har även fått hint om att han kan behöva lämna in stolen en hel vecka för batteribytet, vilket känns ohållbart. Åtgärd: Informerar patienten om att eldrivna rullstolar ska ersätta gångförmågan, inte cykel/moped, bil eller kollektivtrafik. I detta fall är anledningen att mannen vill att el-scootern ska ersätta färdtjänst. Landstinget kan då inte stå för förskrivning eller kostnad. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02686** Administrativ hantering Brister i hantering	Hemleverans av diabeteshjälpmedel En man som regelbundet får förbrukningshjälpmedel för diabetes, önskar under coronapandemin, att han får hemleverans istället för leverans till postombud. Då folkhälsomyndigheten har gått ut med starka rekommendationer att patienter inom riskgrupp inte ska vara ute i samhället känns detta nödvändigt. Åtgärd: Patienten har informerats om att Förbrukningshjälpmedel i hemmet har utrett om det går att ändra leveranssätt, från leverans till postombud till hemleverans, vid behov för enskild patient under pågående coronapandemi. Detta går inte av systemtekniska skäl. Patienten är missnöjd över att teknikaliteter står i vägen för patientsäkerhet. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02704** Ekonomi Patientavgifter	Fråga om patientavgifter Ärendet gäller fråga om frikort. Patienten har avbokat många besök vid vården då hon lider av nedsatt immunförsvar och inte har velat utsätta sig för risk att smittas av coronavirus. Hon ställde frågan om hon kunde få sin frikortsperiod förlängd. Åtgärd: Enligt dokumentet Regelverk för patientavgifter är så kallat taktikval inte tillåtet Det är inte tillåtet att stryka det äldsta besöket för att förlänga giltighetstiden på frikortet. Detta gäller oavsett om högkostnadsskyddet hanteras elektroniskt via e-frikortstjänsten eller manuellt med högkostnadskortet (remsan). Detta informerades patienten om. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02820** Kommunikation Information	Bristande information om test En kvinna såg på nyheterna om att det inte kom några patienter till testcenter för covid- 19. Då informationen om att man inte testas utom i speciella fall är tydlig, gjorde kvinnan sökningar på internet för att ta reda på mer, men hittade ingen information om övriga som kan testas. Kvinnan menar att om resurser satts in för att utöka testningen så måste också informationen utökas. Hennes sambo har varit hemma tre veckor från jobbet och hade velat testa sig, men inte sett någon information om hur.

	Åtgärd: Patienten/ombudet önskar ingen återkoppling utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2005-02928** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Missade biverkningar En kvinna med mycket besvär av covid-19 kontaktade 112 som skickade ambulans. Ambulanspersonalen rekommenderade att hon skulle fortsätta sin läkemedelsbehandling. Kvinnan fick därefter upprepade gånger tillkalla ambulans som undersökte henne och konstaterade att allting var normalt. Kvinnan har dock efteråt läst på läkemedlets bipacksedel att alla symtom och besvär hon haft har varit på grund av medicinen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framför att patienten har varit i kontakt med ambulansföretaget vid tre tillfällen. Vid ett annat tillfälle har patienten hämtats hemifrån via annat ambulansföretag. Patienten hade besvär med andning och hosta. Undersökning utfördes och det konstaterades att kvinnan hade covid-19 samt uppmanades att stanna hemma. Patienten tog inte upp att hon behandlades med annan medicinering och därför fortsatte man misstänka covid-19. Vid sista tillfället transporterades patienten till sjukhuset på grund av reaktion på medicinering. Ambulansföretaget har inte förskrivit preparatet och kan inte lastas för att man inte har tagit upp medicineringsfrågan. Man har beklagat det inträffade. Genmäle har inkommit där patienten inte har några ytterligare kritik mot ambulanspersonal utan hennes kritik riktar sig mest mot andra aktörer. Förvaltningen har försökt kontakta patienten. Då det inte finns någon ytterligare kritik mot eller synpunkter på ambulansföretaget bedöms att ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03113** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Får inte testa sig för covid-19 trots att hon har ett samhällsviktigt yrke En tandhygienist hör av sig och undrar hur hon ska gå tillväga för att bli testad för covid-19. Hon tycker att det är angeläget att få veta om hon är smittad eller har antikroppar eftersom hon själv jobbar med patienter. Åtgärd: Då patienten endast var intresserad av att få information om vad som gäller rörande provtagning för covid-19 och hon fick den informationen sig tillsänd, avslutas ärendet utan vidare åtgärd. Kvinnan var nöjd med återkopplingen.
1177 **Övrig vård** **V2006-03198** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat	Följde inte överenskommelse En kvinna ringde 1177 och pratade med en sjuksköterska om sina symptom jag haft i över två månader och om hennes problem med vårdcentralen. Vårdcentralen ville inte ta emot patienten för provtagning trots att hon haft vita fläckar på tonsillerna under en längre tid. Vårdcentralen och 1177 bedömde att patienten led av coronavirus. Sköterska vid 1177 uppgav i samtalet att patienten inte vidare skulle behöva ringa vårdcentralen om dessa symptom skulle kvarstå utan direkt ringa 1177 i denna fråga, då skulle 1177 hjälpa patienten att upprätta kontakt med annan vårdgivare. När patienten i enlighet med detta direktiv åter kontaktade 1177 hänvisade personalen patienten till hennes tidigare vårdcentral, alternativt att på egen hand söka kontakt med annan vårdgivare. Denna hänvisningen stred mot den tidigare överenskommelsen enligt patienten.

	Åtgärd: Av inhämtat yttrande från patientsäkerhetshandläggare hos berörd vårdgivare framgick att patienten fick rådet att återkomma till 1177 om hon inte fick möjlighet att bli omhändertagen vid vårdcentralen för att "se om du behöver söka annanstans". Yttrandet beklagade att rådet inte var tydligare. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03410** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Bra initiativ med covid-19 tester En man framför att han tycker att initiativet med covid-19 tester för alla är jättebra. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2006-03458** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Det gick inte att anmäla barn för test av covid-19 En kvinna som ville beställa tid för test av covid-19 åt sitt 14-åriga barn krävdes på att skaffa en bank-id varför hon tvingades skaffa det. När barnet loggade in på 1177.se gick det inte att boka tid för att han var under 15 år. Hon är missnöjd med informationen och anser att detta är en ålders diskriminering åt barnet. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat ombudet och kommit överens om att hon postar ett underskrivet klagomål till förvaltningen. Då ombudet trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2006-03703** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter tillgänglighet till test för covid-19 En man ifrågasätter tillgängligheten till test för covid-19 i Regionen. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Övrig vård** **V2007-04103** Kommunikation Information	Ofullständig information på 1177 En man har synpunkter på informationen som finns på 1177 gällande hur man ska anmäla sig för provtagning gällande covid-19. Man kan välja provtagning om man är sjuk och provtagning om man är frisk. Mannen undrar vad man ska välja om man inte vet om man är sjuk eller frisk. Han tycker att sidan verkar vara slarvigt gjord i all hast.

	Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Övrig vård** **V2008-04366** Administrativ hantering Brister i hantering	Svårt att hitta provsvar för antikroppar på 1177 En man genomgick provtagning för covid-19 för cirka en månad sedan och trodde att han inte fått något svar, detta eftersom det var så svårt att hitta provsvaret på 1177. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.