Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-10

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-10

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1809-0585979** Vård och behandling Diagnos	Diagnos missades En kvinna hade fått ont i sina armar under natten. Hon kontaktade vårdcentralen som hänvisade henne utan undersökning direkt till sjukgymnasten. Hon ansåg att det var märkligt och hon sökte vård på en gång på en akutmottagning där det konstaterades att hon hade fått en hjärtinfarkt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs patienten hade ringt till mottagningssjuksköterskan med önskan om akut tid då hon hade ont i armen. Dessvärre har ingen telefonanteckning dokumenterats vilket alltid ska göras och som man har som rutin på. Enligt mottagningssköterska som tog emot samtalet uppgav patienten ont i armen och inga andra symtom. I samtalet framkom det även att hon hade varit i kontakt med företagshälsovården och blivit hänvisat till vårdcentralen eller till akutmottagningen. I telefonsamtalet framkom inga andra symtom och patienten hade informerats om att vid tillkomst av akuta bröstsmärtor, kräkningar eller andningsbesvär så skulle närmaste akutmottagning uppsökas omedelbart. Medicinsk ansvarig läkare har efter händelsen haft genomgång av aktuella rutiner beträffande rådgivning och omhändertagande av symtom vid akuta hjärtsjukdomar samt när och vad vi hänvisar till akuten. Enhetschefen har varit i kontakt med anmälaren efter händelsen för uppföljning. Patientsäkerhetsgruppen på vårdcentralen har gått igenom händelsen och våra rutiner. Det inträffade beklagas djupt. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon är besviken och framför att när man jämför sista och första svar ser de likadana ut i yttranden. Hon hade redan svarat på första yttrandet att det inte stämmer med verkligheten och verksamhetschef ljuger. Hon anger också att det stämmer inte att hon endast uppgav ont i armen och inga andra symptom. Hon hade sagt att hon kräktes och det kunde vara symptom på hjärtinfarkt och att de ljuger angående mottagningsjuksköterska hon sa aldrig något som de skrev. Anmälaren har informerats om gällande anmälningsrutiner samt om inspektionen av vård och omsorg samt landstingens ömsesidiga försäkringsbolag. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1811-0739254** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal En kvinna är missnöjd med att hennes husläkare på vårdcentral inte gjorde anteckningar om deras samtal och hennes besvär inte utreds tillräckligt. Det finns även felaktiga uppgifter i journalen om att hon inte kunde ta sig upp på britsen vid undersökning. Hon anser sig har blivit illa bemött för att läkaren hade inte lyssnat på henne och att det fanns negativa åsikter om henne i journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beklagas att anmälaren inte känt sig väl bemött och omhändertagen av läkaren. Det beskrevs i yttrandet att verksamhetschefen har haft samtal med läkaren och kliniken har svarat på patientens klagomål tidigare både skriftligt och muntligt. Deras uppfattning är att vårdcentralen har försökt att ta hand om patienten på bästa sättet och ansträngt sig kring flera delar när det har varit medicinskt adekvat och inte stridit mot korrekt handläggning gällande förskrivning av en del läkemedel. Patientens journal har analyserats och man har gjort bedömning att patientens sjukdomar och tillstånd är både somatiskt, psykiskt och socialt vilket läkaren har tagit hänsyn till vid medicinska ställningstaganden i utredning och förskrivning. Att patienten inte har känd sig respektfullt behandlat kan man bara beklaga och det kan vara svårt ibland när patienten och läkaren har olika uppfattningar hur vården ska formas. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte skickat in ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1902-00695** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Svårt att nå vårdcentralen för äldre En äldre kvinna som tidigare haft hemsjukvård med sjuksköterska som kommit hem till kvinnan, och även ibland läkare, har utan information blivit utskriven från hemsjukvården. Läkemedelshanteringen har blivit tilldelad hemtjänsten. Enligt anmälaren har kvinnan inte längre någon läkare på vårdcentralen. Anmälaren anser att informationen till patient och anhörig varit bristfällig och att vården blivit otrygg. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Verksamhetschefen beklagar det obehag som patient och anhörig har upplevt i samband med att patienten skrevs ut från hemsjukvården. Det finns vissa kriterier som patienter, oavsett ålder, måste uppfylla för att vara inskriven i hemsjukvården och det regleras av avtalet med region Stockholm. Det görs med jämna mellanrum bedömningar om det finns behov för fortsatt hemsjukvård och de patienter som inte längre bedöms vara i behov av hemsjukvård, skrivs ut från hemsjukvården. De patienterna är fortfarande patienter på vårdcentralen och kan på begäran få en ansvarig läkare. Det finns även en äldremottagning för patienter över 75 år där de via telefon kan få direkt kontakt med en sjuksköterska utan samtalskö. Vårdcentralen har ett bra samarbete med flera hemtjänstföretag som hjälper patienter med att hämta ut mediciner på apoteket. Gällande möjlighet till mailkontakt med vårdcentralen hänvisas till 1177 portalen med bank-id som inloggning. Patient och anhörig är välkommen att kontakta verksamhetschefen eller chefssjuksköterskan vid behov och kvarstående frågor. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1903-01737** Administrativ hantering Brister i hantering	Får ingen kallelse till provtagning, trots löfte om att ta visst prov En kvinna har synpunkter på att hon, trots brev till chef, inte fått information om sina provsvar. Hon har svårigheter att kommunicera via telefon och önskar därför skriftligt svar. Åtgärd: Efter påminnelse till hälso-och sjukvårdsförvaltningen skrev verksamhetschef ett yttrande där det framkommer att anmälaren kom, utan att boka tid, till mottagningen och knackade på dörren till husläkaren men denne kunde inte ta emot på grund av inbokade patienter. Kvinnan fick träffa en annan läkare som skrev ut mediciner men hon propsade även på att provtagning skulle göras vilket medförde att tid bokades in till en specialist, men hon uteblev. Kvinnan erbjöds därefter en annan husläkare på mottagningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1903-01877** Administrativ hantering Intyg	Saknar retroaktiv sjukskrivning Anmälaren har varit i kontakt med vårdcentralen. Han ställer frågor om varför han inte blev sjukskriven. Två andra vårdgivare sjukskrev honom för exakt samma sjukdomstillstånd. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkare bedömt att anmälarens besvär inte motiverade till sjukskrivning. Enligt yttrandet är dessa bedömningar korrekta. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03336** Vård och behandling Omvårdnad	Kvarglömda kanyler lämnades framme hos dement kvinna Dotter till dement kvinna med diabetes ringer för att berätta att kanyler för insulin lämnats framme enkelt tillgängliga för mamman trots att de ska vara inlåsta i medicinskåp. Detta medför risk för att mamman skulle få i sig för mycket insulin vilket är förenat med livsfara. Detta har även hänt en gång tidigare. Dottern framför även klagomål om bristande omvårdnad gällande bland annat att personal missat att ge mamman flera doser av antibiotika för urinvägsinfektion, samt inte hjälpt till att klä av henne i värmen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att en genomgång av journalen och samtal med berörda medarbetare genomförts. Läkemedel från dosett blev inte delade vid ett tillfälle. Misstaget upptäcktes samma dag och åtgärd vidtogs. En avvikelserapport skrevs på grund av det inträffade. Gamla läkemedel hade inte kasserats och det berodde på att hemsjukvården ansåg att ansvarsfördelningen var otydlig. Detta avses förtydligas i befintliga rutiner. Det var oklart vem som lämnat kanyler framme hos patienten men enligt vårdcentralen har de följt de rutiner som är fastslagna. Alltså att kanylerna låses in i skåpet avsett för detta. Avvikelser och rutiner har gåtts igenom och kompletterats tillsammans med ledningsgruppen och har även tagits upp vid arbetsplatsmöten. Verksamhetschefen tackade för anmälarens synpunkter då det bidrar till förbättringsarbetet och ökad patientsäkerhet. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03601** Vård och behandling Omvårdnad	Bristande rutiner gällande läkemedel En äldre kvinna med minnessvårigheter hade hemsjukvård för administrering av läkemedel. Vid flera tillfällen hade personalen missat att ge medicin. Kvinnan hade diabetes och nålarna till sprutorna lämnades framme tillsammans med kasserade insulinsprutor. Personalen hade även missat att hon hade två läkemedelsplåster på kroppen. Påsar med kasserade läkemedel stod framme i rummet trots att kvinnan hade ett kassaskåp för sina läkemedel. På grund av kvinnans minnessvårigheter var kassaskåpet för hennes egen säkerhet så att hon inte på eget bevåg tar mediciner felaktigt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från basal hemsjukvård där verksamhetschefen skrev att de hade brustit i administrationen av läkemedel. Tyvärr missade personalen som besökte modern att det stod på besökslistan att medicin skulle ges. Uppdraget var inte tillräckligt noterat. En burk med kanyler och en påse med kasserade läkemedel stod framme i moderns hem och det beklagade verksamhetschefen för. För att förhindra att detta upprepas hade en handlingsplan tagits fram och händelsen har diskuterats i personalgruppen. Bland annat tog man upp vikten av att skriva avvikelserapporter. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03638** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Stora brister vid besök på närakutmottagning En kvinna med magsmärtor uppsökte en närakutmottagning. Läkaren hon fick träffa hade ingen namnskylt och presenterade sig inte ordentligt, vilket skapade osäkerhet kring vem personen var. Det ska ha varit svårt att kommunicera och förstå varandra på grund av språkförbistring som resulterade i missförstånd, enligt kvinnan. Läkaren ska även ha glömt bort henne efter att hon lämnat prover . När hon kom till apoteket ska läkaren ha ordinerat fel läkemedel. I sin journal såg sedan kvinnan att det stod felaktiga uppgifter och hon misstänker att läkaren förväxlade henne med en annan patient. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen där medicinskt ansvarig läkare skrev att alla som arbetar ska ha en namnskylt. Läkaren glömde bort patienten och det var beklagligt. En läkare på en akut har ofta många olika arbetsuppgifter som ska utföras parallellt. Det kommer även in akuta fall och saker som måste lösas omedelbart. Det kan tyvärr leda till att en patient glöms bort med man arbetar med att hitta rutiner för att undvika detta. Det går att se i journalen att patienten fick fel recept. Diagnosen var även felaktig enligt patienten. Den medicinsk ansvariga läkaren undrade om kommunikationen varit bristfällig mellan läkaren och patienten. Patienten blev först förvånad över vilka läkemedel som förskrivits först när hon kom till apoteket. Den medicinskt ansvariga läkaren menade att patienten och läkaren borde haft ett samtal om diagnos och behandling. Målet vid ett avslutat läkarbesök är att patienten och läkaren har en gemensam bild av problemet och planen för behandling. Avslutningsvis skrev medicinskt ansvarig läkare att det brustit i kommunikationen och beklagade den negativa upplevelsen patienten fått vid närakutmottagningen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03662** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen behandling efter lång väntan En äldre man sökte en närakut med stark huvudvärk, illamående, högt blodtryck, domningar i ena handen samt en generell svaghet i kroppen. Först fick han vänta i tre timmar och därefter fick han bedömningen att han skulle vända sig till vårdcentralen. Han fick ingen smärtlindring. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att mannen fick vänta i 1½ timme på närakuten innan han fick träffa en läkare. Han fick efter undersökning rekommendationen att återuppta blodtryckssänkande medicin. Mannen borde ha fått smärtlindring, både på mottagningen och för fortsatt bruk hemma. Denna fråga har tagits upp med personalen på närakuten då de behöver bli bättre på smärtlindring generellt. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03663** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid och nekad utredning En äldre man sökte en närakut med stark huvudvärk, illamående, högt blodtryck, domningar i ena handen samt en generell svaghet i kroppen. Efter många timmars väntan blev han hänvisad till sin vårdcentral. Mannen fick ingen utredning eller smärtstillande. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att efter undersökning och blodtrycksmätning kom man fram till att det inte fanns någon misstanke om sjukdom som behövde akut åtgärd. En akut undersökning med datortomografi kunde inte motiveras. Av den anledningen hänvisade mannen till vårdcentral. Man beklagar att man inte lyckats förmedla någon större trygghet hos patienten. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03668** Vård och behandling Behandling	Bristfällig behandling och uppföljning En kvinna har under en tid haft kontakt med vårdcentral på grund av dåligt allmäntillstånd. Hon saknar vårdinsatser. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkaren prioriterade att remittera anmälaren för de blödningar och höga blodtryck som anmälaren led av. Enligt yttrandet omnämner inte journalanteckningar från besöken anmälarens nu aktuella andningsbesvär, snuva, slem i halsen och öronvärk. Av yttrandet framgick att verksamhetschefen i telefonsamtal med anmälaren erbjudit läkartider till anmälaren men att anmälaren avböjt att boka in sig på dessa föreslagna tider. I samtalet ska anmälaren ha uttryckt sitt missnöje med vårdgivaren, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-03725** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i undersökning och fördröjd diagnos En kvinna som under en tid lidit av cancersjukdom och metastaser i lungorna sökte under flera månader vård vid sin vårdcentral på grund av smärta i armarna. Hon efterfrågade undersökning med röntgen men enligt läkaren skulle en sådan inte visa något avvikande. Istället remitterades kvinnan till sjukgymnastik som inte gav lindring. Remiss skrevs senare till smärtklinik. Kvinnan tvingades vid en tidpunkt att söka akut vård vid sjukhus på grund av smärtan. Undersökning med röntgen påvisade då fraktur på grund av cancermetastaser. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd distriktsläkare framgick att anmälaren vid besöket höll på att minska sin medicinering med kortison och att sådan nedtrappning kan ge diffusa smärtor i kroppen, varför vårdgivaren primärt inte misstänkte att anmälaren hade frakturer. Anmälaren hade inte berättat om fallolycka. Senare framkom att anmälaren led av skelettmetastasering på grund av sin njurcancer. I efterhand har anmälarens frakturer bedömts som spontana mestastaskorrelerade frakturer. Anmälaren ansåg att läkaren borde ha remitterat patienten till undersökning med röntgen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-03875** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktigt provsvar En man hade tagit prover och enligt honom hade han fått svar att värdet var på normal nivå. Några veckor senare fick han veta att värdet hade varit högre och han behövde strålbehandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att journalanteckningar gällande PSA-värde har granskats. Det anges att det måste ha skett ett missförstånd gällande information gällande PSA värde eftersom enligt anteckningarna i journalen ses ingen skillnad mellan vårdcentralens och akutsjukhusets värden. Det beklagas om missförståndet har skapat onödig oro och frustation. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04076** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Oklarheter med medicinsk bedömning och vård av man på äldreboende En man som var boende på äldreboende har läkarkontakt genom vårdcentralen. Anhöriga kände oro för att personalen inte verkade ha rutiner gällande vårdrutiner och dokumentation av blodtryck och medicinsk information för att kunna rapportera informationen vidare till läkaren i vårdcentralen. Det saknades vårdplan och återkoppling till anhöriga från patientens läkare. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från boendet beklagar verksamhetschefen att vården från boendet inte har upplevts bra, de ser själva brister i framförallt läkarkontinuitet. De ser vidare även tekniska brister i hur journalsystemet och systemet för läkemedelsordinationer har använts rent praktiskt. I den mån det går försöker de bemanna med läkarvikarier som är mer tekniskt kunniga av systemen, utöver det medicinska och språkliga kunnandet. I den samverkansöverenskommelse som finns ingår det att läkare, medicinskt ansvarig läkare, verksamhetschef samt medicinskt ansvarig sjuksköterska för boendet, träffas två gånger per år. Boendet upplever även att flera frågetecken kring patienten hade kunnat redas ut om ett möte hade ägt rum med anmälaren. Anmälaren har efter tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att hon fortfarande inte fått svar på sina frågeställningar. Patientnämndens förvaltning hänvisar att ta kontakt med verksamhetschefen vid ytterligare frågor, vilket verksamhetschefen hänvisat till i sitt yttrande.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04103** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att komma fram på telefon En kvinna har under längre tid försökt att ringa en enheten för rehabilitering på telefon, dock utan att komma fram, trots flertal försök. Kvinnan har mötts av att linjen är överbelastad. När hon provat igen har det varit samma sak. Det har inte gått att lämna meddelande. Kvinnan har ibland låtit bli att boka tid, ibland har hon gått till mottagningen. Att det är överbelastningar på telefonen ibland kan hon förstå, in inte så ofta som det har varit. Åtgärd: i inhämtat yttrande beklagas att det periodvis varit svårt att nå mottagningen. Detta har berott på bristande bemanning. De är nu fullt bemannade och hoppas därför att tillgängligheten ska vara tillfredsställande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04251** Kommunikation Delaktig	Blir inte lyssnad till och får ingen hjälp mot sin huvudvärk En kvinna har huvud- och nackvärk och har sökt hjälp på vårdcentralen flera gånger. Hon anser att hon inte blir tagen på allvar, upplever att läkare ifrågasätter att hon kommer så ofta. Någon gång har hon remitterats till en röntgenundersökning, men den var utan anmärkning. Trots det har kvinnan besvär och läkarna menar att det kan vara åldersrelaterat. Kvinnan ifrågasätter att hon inte har fått mer hjälp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på vårdcentralen som beklagar anmälarens upplevelse. Verksamhetschefen beskriver att anmälaren har besökt vårdcentralen vid 15 tillfällen under det aktuella året och att ett stort antal undersökningar och provtagningar har genomförts under denna tid. Vidare påpekas att anmälaren har remitterats till psykolog, neurolog och sjukgymnast. Därigenom anser inte verksamhetschefen att vårdcentralen på något sätt har försummat anmälarens besvär. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04272** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Husläkaren upptäckte inte hjärtflimmer En man besökte husläkaren med symtom på trötthet, andfåddhet och sjukdomskänsla, läkaren beslutade om provtagning. Vid besöket på laboratoriet mådde mannen dåligt och togs in akut för EKG-undersökning. Det visade sig att han hade kraftigt hjärtflimmer och han remitterades för inläggning på akutsjukhus. När mannen läser sin journal från besöket hos husläkaren visade det sig att läkaren misstänkte hjärtsvikt, men någon utredning av hjärtat gjordes inte på vårdcentralen och mannen är besviken över det. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beskrevs att mannen vid återbesöket noterades för ett bra blodtryck och att tecken på hjärtsvikt fanns, men med regelbunden hjärtrytm, detta är lugnande besked. Vid det andra besöket fanns oregelbunden rytm och anmälaren ombads att ta kontakt med akutsjukhus vilket han gjorde. Enligt de medicinska riktlinjerna har husläkaren agerat helt riktigt. Anmälaren är inte nöjd med förklaringarna utan vill ha ett möte med verksamhetschef, förvaltningen deltar gärna i ett sådant möte som oberoende deltagare. Ärendet avslutas med denna önskan i avslutsskrivelsen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04359** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt sig illa behandlad vid vårdcentral En kvinna som har muskulär- och neurologisk smärtproblematik har behövt kontakta sin vårdcentral vid flera tillfällen. Hon anser att personal har behandlat henne felaktigt genom att prata runt henne, då sjuksköterskorna som svarar i telefon påtalat hur ofta hon har ringt till hennes behandlande läkare. Läkaren tog upp detta med henne och ska ha sagt att hon är den patient som har kontaktad vårdcentralen mest under detta år. Läkaren ska även ha uttryckt sig klumpigt när denne föreslog att hon skulle behöva antidepressiva läkemedel för att dämpa oron och då inte ringa så ofta. Kvinnan tog mycket illa vid sig och upplevde att hon var en belastning. Då hon inte har känt att hon kan kontakta vårdcentralen gick hon istället till en annan mottagning då hon behövde hjälp med sin astma. När patienten har samtalat med ansvarig chef vid den första vårdcentralen om det inträffade ska denne ha sa sagt att hon nu är listad på en annan vårdcentral och att hon har gjort sitt val. Kvinnan önskar få en motivering till varför hon inte får komma tillbaka då det råder valfrihet. Hon önskar ha ett möte med chefen oavsett om hon kommer vara listad där eller inte. Kvinnan ställer sig också frågande till om läkaren har tagit del av journaler från andra vårdgivare utan hennes samtycke. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschefen som skrev att deras syn på saken överensstämmer till få delar med patientens. Patienten har alltid bemötts med yttersta respekt och förståelse utifrån sin samlade sjukdomsbild och komplexa historik. Patientens kravbild har dock ofta överstigit den medicinskt befogade insats som bedömts nödvändig. Sjuksköterskorna vill inte vidkännas någon annan formulering än att de påmint patienten om att hon har haft återkommande kontakt. Läkarens rekommendation rörande antidepressiv medicinering bygger inte på patientens kontaktfrekvens utan baseras på flera faktorer utifrån patientens behov. De läser aldrig journaler utanför sitt eget system utan patientens medgivande och vederbörande läkare menar med bestämdhet att muntligt samtycke givits klart och tydligt av patienten. Patienten listade om sig vid en annan vårdcentral och för att vårdansvar och stringens ska kunna hållas är det viktigt att patienten väljer en vårdgivare. Patienten är naturligtvis välkommen att återgå till dem om hon önskar det framgent. Patienten nekades sitt önskemål om möte då de inte finner detta konstruktivt och samtliga inom berörd personal har samsyn kring att ett möte inte skulle vara till gagn för situationen. Patienten har efter att ha tagit del av det sista yttrandet framfört synpunkter till avslutsskrivelsen gällande bland annat att hon hade föredragit att träffas för att alla parter ska förstå utan att det ska bli missförstånd eller fler frågor från hennes sida. Ärendet avslutas efter överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04434** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på vårdcentral En man hade synpunkter på en läkares utebliven utredning vid en vårdcentral. Läkaren ställde opassande frågor som fick mannen att känna sig ovälkommen. Mannen fick inte heller någon remiss för vidare utredning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialist i allmänmedicin som beklagat patientens upplevelse i kontakt med läkare på mottagningen. Det har framkommit i journalen att patienten aktivt försökt gå ner i vikt och att det inte fanns några andra besvär som var kvar och patienten önskat avvakta med vidare utredning. Patienten fick träffa en annan läkare som remitterade patienten för undersökning. Patienten har också fått hjälpmedel av distriktssjuksköterska. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04497** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare bryter sekretess samt skriver ut felaktig medicin En kvinna har under längre tid besökt en läkare på vårdcentral och även utvecklat en privat vänskapsrelation med denne. Han har enligt anmälaren vid upprepade tillfällen brutit mot sekretessen genom att ringa upp hennes släktingar och berättat om tidigare psykologkontakter och annat. Vidare har han felaktigt skrivit i kvinnans journal, att hon har en autismdiagnos, hotat att dra in hennes sjukförsäkring samt skrivit ut för hög dos av ett läkemedel. Hon har nu en ny läkare men är fortsatt orolig för att den tidigare skall sabotera för henne på något vis. Åtgärd: Läkaren svarar att kontakten med anmälaren har skett under ömsesidig respekt och samförstånd under 14 månader och behandlingen har skett enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Läkaren uppger att han förstår det etiska dilemmat att umgås med en patient men anser att gränsen aldrig har överskridits. Anmälaren har tagit del av ärendet och ämnar göra en polisanmälan då hon upplever sig vara förföljd av läkaren, trots att hon har avslutat kontakten med denne. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04656** Tillgänglighet Väntetider i vården	Kunde inte erbjuda akut tid för sjukt barn Anmälaren, tillika förälder, var kritisk till att mottagningen inte kunde erbjuda tid samma dag till femårig flicka som led av hög feber. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att när barnet och föräldern i väntrummet blev kallade till möte med vårdpersonal hade väntetiden uppgått till cirka 45 minuter och då fanns inte barnet och föräldern kvar i väntrummet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04689** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekad receptförnyelse vid vårdcentral En kvinna har i över tjugo år medicinerats för sin smärta. Medicinerna hade förskrivits av vårdcentralen. Ingen uppföljning hade skett och medicinerna hade fungerat bra. Plötsligt ifrågasattes förskrivningen av husläkaren med rekommendation om uttrappning. Kvinnan fick komma till en specialistmottagning för att lära sig hantera sin smärta. Under behandlingen ökades dosen smärtlindrande medicin, vilket möjliggjorde bland annat att hon kunde börja träna. Tanken var att vårdcentralen sedan skulle ta över förskrivningen av mediciner. Vårdcentralen vill dock inte följa given ordination, utan står fast vid planen att trappa ut medicinen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de beklagade att patienten inte var nöjd med den hälso-och sjukvård som erbjudits. Personalen har fått ta del av patientens ärende och haft samtal om händelsen. Verksamhetschefen skrev att de uppskattade att patienten tagit sig tid att skriva ned sina synpunkter och klagomål. Det ska finnas konkreta och mätbara mål avseende önskad funktionsvinst som dokumenteras i journalen i samråd med patienten. Det ska även vara dokumenterat hur länge behandlingen ska pågå. Det fanns ingen sådan dokumentation från akutsjukhuset som påbörjade förskrivningen av narkotikaklassade smärtstillande läkemedel. Rekommendationen var enligt läkaren att hantera smärtan genom behandling med ett multidisciplinärt team där patienten tar ansvar för sin situation. Remiss skickades till ett smärtteam för bedömning. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04700** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Biverkningar av läkemedelsinjektion En patient har fått stora hudförändringar efter en järninjektion vid en vårdcentral. Patienten misstänker att dessa är bestående och mår mycket dåligt av hur detta ser ut kosmetiskt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen beklagade det inträffade och att patienten skulle ta kontakt med dem och boka en tid till en sjuksköterska för kontroll av armen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04722** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Fick inte önskvärd utredning och har inte gett samtycke till vårdcentralsbyte En man blev inte remitterad från sin vårdcentral för röntgenundersökningar vilka han borde genomgå kontinuerligt. Mannen har också synpunkter på att han inte får hjälp från vårdcentralen med läkemedelsbehandling mot vissa symtom och hjälp med specifik rehabilitering. Mannen menar vidare att han blivit flyttad från en vårdcentral till en annan utan vetskap eller att han samtyckt till det. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef och enhetschef vid vårdcentralen. De redogjorde för att anmälaren genomgått en viss röntgen och att remittering skedde efter det till specialist. Remiss för rehabilitering hade också skickats. Rörande läkemedelsbehandlingen förklarade de att medicinen är starkt beroendeframkallande och har förskrivits från flera vårdgivare. Eftersom den är så beroendeframkallande är det därför viktigt att vid varje förskrivning kontrollera att medicinen tagits som ordinerat och därför kan det ibland bli så att recept inte kan förnyas förrän efter att en viss tid gått. Det framgick ingenting i journalen gällande en specifik årlig röntgen och de kunde inte heller se att det diskuterats vid kontakterna med vårdcentralen. De beklagade vidare om anmälaren blivit flyttad till vårdcentralen om han inte själv valt det. Dokumentet rörande detta var undertecknat av anmälarens gode man. och de menade att anmälaren givetvis har rätt att själv välja den vårdcentral han vill vara listad på. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med synpunkter på detta inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04726** Kommunikation Bemötande	Läkare skrek på kvinnan och hotade med att polisanmäla henne En kvinna har träffat en läkare på vårdcentral och där känt sig hotad och illa till mods. Läkaren ville inte ta i hand i början av besöket. Efter ett tag ställde sig läkaren upp och gick nära kvinnan och skrek att han skulle polisanmäla henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare som framfört att patienten var påverkad av något, antingen alkohol eller medicinering vid besöket. Patienten har varit vimsig och inte kunde resa sig upp från sittande. När patienten frågade efter smärtmediciner hänvisades hon till en specialistmottagning som patienten redan hade kontakt med. Patienten blev mycket arg, reste sig upp och mumlade ord som läkaren betraktade som rasistiska. Även i korridoren skrek patienten då andra medarbetare hörde. Platschefen ville polisanmäla men läkaren avrådde henne från detta då han betraktade patienten som sjuk och påverkad. Detta har journalförts och liknande fall som hot mot personal hädanefter kommer att polisanmälas. Anmälaren, efter att ha tagit del av yttrandet, ringer och berättar att läkaren har ljugit om diskrimineringen då anmälaren behandlar alla människor lika. Hon håller inte heller med om att hon har varit påverkad av något. Anmälaren anser att det är allvarlig att läkaren beskyller henne för dessa grova saker. Anmälarens synpunkter har inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04737** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Fick inte information om flyttad besökstid En man hade bokat en tid på vårdcentral. När han ankommer till vårdcentralen på bestämd tid så fick mannen veta att tiden var flyttad och att brev hade skickats till mannen angående detta. Brevet kom dock till mannen dagen efter den ursprungliga besökstiden. Mannen ifrågasätter att han ej blev uppringd angående denna information. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare på aktuell vårdcentral som förklarar att det inte finns någon möjlighet för vårdcentralen att ringa samtliga patienter angående ombokade tider. Brev skickades med god marginal till patienten vilket beräknades hinna fram innan besöksdatumet. Anmälaren inkom därefter med ett genmäle där han uppmanar vårdcentralen att använda sig av något annat system än postvägen för att försäkra sig om att situationer som den han råkat ut för inte inträffar för andra. Detta genmäle bifogas avslutsskrivelse och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04799** Vård och behandling Diagnos	Knäskada ej bedömd på närakut En kvinna skadade knät och hon sökte vård på en närakutmottagning. Hon fick besked att det inte fanns någon skada och värken skulle gå över. Flera månader senare hade hon fortfarande ont och hon blev undersökt av en ortoped. Hon fick genomgå en magnetröntgenundersökning som visade att det fanns flera skador i hennes knä. Hon väntar på operation för att försöka åtgärda skadorna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på aktuell mottagning. Denne beskriver att knäskador i likhet med den anmälaren råkade ut för kan vara svåra att bedöma initialt på grund av smärta och svullnad. Det kan då behövas en magnetkameraröntgen vilket inte ingår i mottagningens uppdrag varför anmälaren uppmanades att ta kontakt med sin vårdcentral för vidare remitering om smärtan höll i sig framöver. Överläkaren beklagar anmälarens besvär men påpekar att handläggningen av ärendet har följt gällande riktlinjer. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon upplevde det som opersonligt formulerat men fick ändå svar på sina frågor. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04856** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Otillåten hantering av journal Enligt anmälaren har läkaren vid vårdcentralen skickat ett flertal uppgifter till Försäkringskassan, detta utan samtycke med anmälaren. Personal vid vårdcentralen har gett oriktig information om hur journal kan hanteras. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren anser att läkaren hade rätt att ta del av journaluppgifterna då Försäkringskassan begärde kompletterande uppgifter för att godkänna sjukskrivning utifrån befintligt sjukintyg från annan läkare vid vårdcentralen (den läkare som upprättat detta första sjukintyg var inte längre tjänstgörande vid vårdcentralen) Eftersom detta intyg om behov av sjukskrivning utgick från psykisk ohälsa tog läkaren del av journaluppgifter som antecknats av psykoterapeuten. Enligt psykoterapeuten har anmälaren informerats om att annan personal som är involverad i anmälarens vård har rätt att ta del av journaluppgifterna vid de tillfällen då kännedom om journaluppgifterna är nödvändig för att patienten ska kunna få vård. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04864** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på hemsjukvård En man har under en period fått hjälp med hemsjukvård, hans fru har också varit hemma och stöttat honom. Nu är kvinnan tillbaka på arbetet och enligt mannen har personal från hemsjukvården uteblivit och han har inte fått den hjälp han tidigare fått. Bland annat har han fått trycksår och den ena personalen bollar till den andra, ingen verkar ta riktigt ansvar. Hustrun är orolig över den osäkra vården. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade anmälarens upplevelse av bemötandet på vårdcentralen. Enligt denne ska alla patienter behandlas med respekt och bemötas på ett empatiskt och professionellt sätt. Verksamhetschefen skulle framföra synpunkterna till det hemsjukvårdsteam som tagit hand om mannen fram till nyligen innan han listade om sig på en annan vårdcentral. Verksamhetschefen erbjöd också ny kontakt om mannen eller hans hustru skulle ha ytterligare frågor eller funderingar. Mannen och hans hustru tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04904** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad byte till bredare el-rullstol En kvinna vill byta sin elektriska rullstol till en bredare modell då hon har gått upp i vikt. Hennes kiropraktor (på annan klinik) och sjukgymnast (denna på ytterligare en klinik) rekommenderar bytet då kvinnan har fått besvär med tryck på höfter och lår, med domningar i ben och fötter som följd. Kvinnan har av arbetsterapeut nekats en ny rullstol, då kvinnan har alternativ till el-rullstolen samt att hon endast använder den till utomhusbruk. En bredare stol skulle dessutom vara svårmanövrerad vid förvaring i bostaden. Arbetsterapeuten rekommenderar viktnedgång, något som kvinnan försöker. Hon känner sig dock ledsen över hänvisning till vikten, då hon gör allt hon kan för att minska i vikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04909** Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med medicinering En kvinna fick inte sin önskade sömntablett utskriven av sin husläkare. Hon fick en annan tablett som var dyr och som hon inte mådde bra av. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04928** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fått en faktura trots att hon lämnat återbud över 24 timmar innan besöket En kvinna har avbokat sitt besök på en vårdcentral via 1177 över 24 timmar innan besökstiden. Trots det har hon fått en faktura för uteblivet besök. Efteråt har hon fått veta att avbokning via 1177 kan ta upp till fem dagar innan avbokningen når vårdcentralen. Åtgärd: I yttrandet instämde verksamhetschefen i att ärendet har handlagts fel på vårdcentralen. Denne har ringt patienten och bett henne att inte betala fakturan som kommer att makuleras. Ärendet kommer att tas upp med berörd personal och man beklagar det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04949** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Läkare på vårdcentral har skrivit ut många olika läkemedel En man har under flera år av sin läkare på vårdcentralen fått flera olika läkemedelsbehandlingar. Han beskriver sig ha varit i en dimma och fått beroendeframkallande läkemedel. Mannen har nu en annan läkare och har påbörjat nedtrappning. Mannen undrar om en läkare på vårdcentralen bör skriva ut så mycket läkemedel utan att en patient har en diagnos. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där biträdande verksamhetschef skrev att den läkare som ansvarade för patientens vård hade slutat och därför besvaras patientens frågor utifrån journalanteckningar. Patienten hade fått sin psykiatriska diagnos efter en utredning hos en psykiatrisk vårdgivare. Patienten hade fått högre dos av ett läkemedel än vad som rekommenderas i vårdprogrammet. Patienten blodtryck kontrollerades endast två gånger vilket var bristfälligt. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och den läkare som ansvarade för anmälarens vård har skiljts från verksamheten dels på grund av hans förskrivning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04989** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Felaktig första behandling av fingerskada på närakutmottagning En man skadade ett lillfinger med en borrmaskin och uppsökte närakutmottagning. Läkaren konstaterade att det inte var någon skada på senor eller ben och klippte bort all lös hud runt såret och sydde ihop det. Ingen antibiotika gavs vid tillfället. Anmälaren sökte sedan vård på vårdcentral på uppmaning från läkaren på närakutmottagningen. Husläkaren ville inte behandla skadan utan skrev remiss till sjukhuset. Mannen blev inlagd flera dagar med intravenös antibiotikabehandling. Han har gjort tre operationer men fingret är inte återställt. De vårdgivare mannen har haft kontakt med menar att första hanteringen av skadan var felaktig. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälarens sårskada helt felaktigt syddes ihop, detta var felaktig hantering då det gått väldigt lång tid efter skadan. Anmälaren är glad över att ha fått klar och tydlig information i svaret och avser att söka ekonomisk ersättning från Löf. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04995** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Brist på empati och dåligt bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna har synpunkter på bemötande av en läkare på vårdcentralen. Hon var sjukskriven för utbrändhet och stress. Vid återbesök för uppföljning hade tidigare läkare slutat och den nya läkaren ansåg att anmälaren var arbetsför och frisk. Enligt anmälaren fick kvinnan en panikångestattack under pågående besök. Då kvinnan också skadade sig själv under besöket gick läkaren ut och bröt sekretessen genom att ropa ut i korridoren om vad som hände. Under besöket ska läkaren ha varit uppfostrande, till exempel ska läkaren ha yttrat att så här beter man sig inte i kontakten med en läkare. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkaren gick igenom tidigare sjukdomshistorik medicinering och aktuellt tillstånd, detta eftersom det var första gången som läkaren träffade anmälaren. Av yttrandet framgick att läkaren försökte skapa en bra dialog med anmälaren, allt enligt gällande riktlinjer. När samtalet kom in på ämnet sjukskrivning blev anmälaren upprörd, enligt yttrandet, och en kollega fick tillkallas då anmälaren upplevdes hotfull och aggressiv i besöksrummet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05079** Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos och lång väntetid för läkarbesök En äldre kvinna som besökte sin vårdcentral informerades om att ingenting kunde göras åt den hosta som hon sökte för. Det visade sig sedan att kvinnan bland annat hade flera hjärtproblem som fick behandlas vid akutsjukhus. Kvinnan ifrågasätter att inte hostan utreddes grundligare. Hon har också synpunkter på lång väntetid för läkarbesök på vårdcentralen. Åtgärd: I svar från verksamhetschef och patientansvarig läkare beklagades anmälarens upplevelse av brister i undersökning och diagnostik. Anmälaren konstaterade att svaret var ytterst kortfattat, men vill i avslutsskrivelsen bifoga att hon några dagar efter besöket på vårdcentralen uppsökte akutmottagningen där en lungröntgen påvisade lunginflammation och vatten i lungsäcken. Ärendet avslutas därefter i samförstånd.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05188** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Stygn som skulle tas bort missades En man som genomgått en akut operation av tarmarna vid ett akutsjukhus skulle ta bort stygnen några veckor senare på vårdcentral. Han gick till sin vårdcentral och en sjuksköterska utförde detta. Nästan två månader senare upptäckte mannen dock att sköterskan missat flera stygn som fortfarande satt kvar. Mannen tycker att detta är allvarligt och menar att han kunde ha drabbats av infektion. Han tycker också att det var psykologiskt plågsamt att upptäcka detta eftersom han redan upplevt en dramatisk situation i samband med operationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid vårdcentralen som beklagar anmälarens upplevda obehag. Verksamhetschefen påpekar att det varken i journalanteckningar eller i samtal med den berörda sjuksköterskan har framkommit något som kan förklara det inträffade. Sjuksköterskan är av uppfattningen att samtliga stygn har tagits bort. Utan bild på stygnen har verksamhetschefen svårt att vidare kommentera händelsen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet anmärkt på det svar som inkommit. Har önskat inhämta genmäle och bifoga bild på de kvarvarande stygnen. Undertecknad har tydliggjort att förvaltningen behöver få in kompletterande frågor från anmälaren för att inhämta ett genmäle, då dessa trots upprepade påminnelser ej har inkommit avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05216** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Bedömning på barnmorskemottagning ledde till förtidigt fött barn En kvinna hade tidigare gjort en gynekologisk åtgärd hos en specialistläkare. Specialistläkaren informerade kvinnan att vid en graviditet skulle en tråd behöva sättas vid livmodertappen för att förhindra för tidig förlossning. När kvinnan blev gravid och sökte barnmorskemottagning ansåg inte läkare och barnmorska på mottagningen att detta behövdes. Kvinnan fick blödning och sammandragningar tidigt i graviditeten. Hon beskrev även en känsla av att barnets hand var på väg ut. Ingen åtgärd vidtogs på barnmorskemottagningen. Barnet föddes i vecka 27. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnmorskemottagningen. Hon beklagar att anmälaren inte känt sig nöjd och trygg med vården på mottagningen. Hon gör en beskrivning av de besök och de bedömningar som gjorts vid besöken på barnmorskemottagningen. Vid ett specialistläkarbesök gjordes ett ultraljud då anmälaren beskrev att något kändes konstigt. Bedömningen som gjordes är att det inte förelåg något onormalt fynd. Barnet föddes några dagar efter besöket. Det finns ingen anteckning från inskrivningsbesöket om att samtal förts om att en tråd skulle behöva sättas för att förhindra förtidig förlossning och det går enligt verksamhetschefen inte att i efterhand utreda vad som kommunicerats eftersom det finns två olika beskrivningar om vad som sagts. Att sätta en tråd vid livmodertappen är en ovanlig åtgärd som bara görs i vissa fall. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05258** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Flera obehöriga inloggningar i journal En kvinna tog ut logglistor från journal på akutsjukhus. Hon uppmärksammade att personal vid fem tillfällen loggat in i hennes journal. Dessa arbetade på en vårdcentral som hon aldrig besökt och hon ifrågasätter varför de tagit del av hennes journaluppgifter. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förklarades att denna har dubbla befattningar (dvs hon är verksamhetschef på två vårdcentraler) och att hon vid tillfället glömt att logga ut sig från den vårdcentral hon för tillfället var på när hon öppnade anmälarens journal i samband med en anmälan. Detta beklagades, anmälaren är nöjd med förklaringen och önskar att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05270** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig och kränkande journalanteckningar En man har önskemål om att göra rättelser i sin patientjournal eftersom han anser att vissa uppgifter där är felaktiga. Han nekas detta av oklar anledning. Mannen anser också att en del dokumentation är rent av kränkande. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att mannen känt sig kränkt av vad läkarna skrivit. Verksamhetschefen hade tillsammans med medicinskt ansvariga läkaren och mannens behandlande läkare gått igenom journaluppgifterna och diskuterat dokumentationen. De hade funnit att journalföringen var adekvat och att den stämmer med den symtombild som beskrivits vid besöken. Den behandlande läkaren hade föreslagit att mannen skulle spärra sin journal för övriga vårdgivare utanför vårdcentralen. Således spärrades journalen också. Verksamhetschefen avslutade med att vårdcentralen strävar efter att hålla en så hög kvalitet som bara är möjligt i den medicinska journalföringen och hade därför lyft mannens synpunkter i den grupp som arbetar med ständiga förbättringar. Mannen tog del av yttrandet men känner sig kränkt och nedvärderad på grund av att läkarna i alla journalanteckningar beskriver hans tidigare missbruk trots att han varit ren i flera år. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05274** Vård och behandling Läkemedel	Brister i förnyelse av recept Anmälaren hade välfungerande läkarkontakt vid vårdcentralen. Men när hon fick ny läkare uppstod problem. Den nye läkaren hade inte kunskap om de medicinska preparaten som anmälaren var i behov av. Läkaren ville remittera anmälaren till psykolog istället för att förnya recepten på läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05281** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbehandling Anmälaren bröt ett finger. Vid närakutmottagning gipsade läkaren fingret men han glömde att återföra fingret i rätt läge, att reponera fingret. Detta har lett till bestående problem för anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att planeringen var att anmälaren skulle följas upp av ortopedspecialist vid specialistmottagning, remiss till sådan upprättades direkt i samband med besöket. Av yttrandet framgick att det dock hade varit bäst att reponera, dra ut, frakturen i ett tidigt skede. Samtal om detta har hållits med berörd läkare, övriga jourläkare och övrig personal. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05346** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos kort efter operation En man som hade opererats i knät fyra veckor tidigare uppsökte en närakutmottagning då han hade trampat snett och fått ont i knät. Läkaren som undersökte honom sa att allt såg bra ut och han skickades hem med smärtlindrande läkemedel. Några månader senare upptagades det att senan som har legat över protesen hade brustit och mannen är nu i behov av en operation, enligt mannens fru. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagning. Där beskrevs att patienten hade trampat snett med vänster ben med kvarstående smärta och svullnad av knät. Patienten hade tidigare genomgått en planerad knäoperation med total knäplastik. Vid läkarens undersökning noterades en svullnad av vänster knä utan tecken på rodnad eller värmeökning och patienten hade svårt att sträcka i benet vilket kunde tolkas som en ruptur i senan. Han hade ordinerats smärtlindring och planerades för uppföljning till ordinarie husläkare. I det här fallet skulle en slätröntgen ändå rekommenderats då det nyopererade knät blivit utsatt för ett trauma så en akut skelettskada kunde uteslutas, vilket borde ha gjorts vid besöket på närakutmottagningen. Det hade varit önskvärt att patienten ska ha en möjlighet att återkoppla till den opererande enheten speciellt när patienten hade ramlat flera gånger. Det inträffade beklagas. Anmälaren har framfört att patienten har opererats i november månad för att få knäskålen på plats igen med förlängd sena av syntet och väntan blev lång till operation men hänvisningar till olika vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05392** Ekonomi Patientavgifter Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Krävde betalning med kort för besök till husläkare En kvinna var på besök hos husläkare, receptionisten ville inte ge henne faktura utan krävde betalning med kort vilket hon ifrågasätter. Hon läste senare journalen via e-tjänster på 1177 och uppmärksammade där felaktigheter hon vill ha rättade. Läkaren har noterat andningsljud och blodtryck trots att dessa mätningar inte genomfördes vid läkarbesöket. Då kvinnan i telefon påtalade felaktigheterna raderade läkaren dokumentationen vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades anmälarens upplevelse. Naturligtvis är det möjligt att få faktura på besök på vårdcentralen, de rutiner som finns följdes inte vid anmälarens besök vilket var olyckligt. Vad gällde läkarens journaldokumentation gavs förklaringen att läkaren var relativt nyanställd och hade svårigheter med journalsystemet mottagningen har, anteckningar har till vissa delar förts för hand för att skrivas in i journalsystemet vid ett senare tillfälle. Det visade sig senare att läkaren skrivit journaldokumentationen på fel patient vilket omgående korrigerades. Anmälaren är djupt missnöjd med svaren och med besöken, men ärendet avslutas i överenskommelse med dessa synpunkter bifogade till avslutsskrivelsen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05408** Kommunikation Delaktig	Läkare lyssnade inte En kvinna hade stressymptom sedan lång tid tillbaka och besökte läkare på en vårdcentral. Denne lyssnade inte och det slutade med en orosanmälan till socialtjänsten samt att kvinnan anklagades för att bidra till en hotfull stämning på rummet då hon talat forcerat. Åtgärd: Verksamhetschef beklagar att kvinnan känt sig dåligt bemött men när denna gått igenom händelseförloppet med inblandad personal verkar det som att de initialt blev oroliga för anmälaren och en oro för sonen väcktes som resulterade i en orosanmälan till socialtjänsten. Kvinnan upplevdes som upprörd vid besöken vilket medförde att vårdpersonalen blev rädda. När det finns risk för hot och våld mot sjukvårdspersonal sitter man alltid två i rummet, vilket är rutin. Chef hoppas att ytterligare missförstånd kan lösas och anmälaren erbjuds kontakta denna på telefon. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05411** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig information vid läkarbesök En man hade haft samma husläkare en längre tid som han hade förtroende för. Han fick en ny läkare som mannen inte kände förtroende för. Han önskade att få prata med sin tidigare husläkare som numera arbetade som verksamhetschef. Han fick inte möjlighet till detta och inte heller möjlighet att få prata med någon annan chef för att framföra sina synpunkter. Han kände sig inte trygg och omhändertagen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att inga patienter listas per automatik hos en läkare som de själva inte önskat. Patienterna får själv välja mellan de läkare som har listningsutrymme. Det går utmärkt att ringa vårdcentralen och framföra synpunkter. Det går också att skicka brev. Via 1177 kan man lämna synpunkter via "Hjälp oss bli bättre knappen". Synpunkterna besvaras skyndsamt. Vid läkarbesöket hade patienten talat om sina sömnbesvär och önskade sömntabletter. Läkaren försökte bedöma sömnbesvären och erbjöd psykologisk behandling samt icke-beroendeframkallande mediciner för sömnbesvären. Patienten erbjöds senare flera läkarbesök men han tackade nej till alla. På grund av att patienten var så angelägen om att få sömntabletter kunde inte läkaren göra en strukturerad sjukhistoria och bedömning av det förhöjda blodtrycket. Patienten hade behandlats enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05461** Ekonomi Patientavgifter	Dyrt för pensionär med hjälpmedel En kvinna som brutit ena benet på tre ställen och tvingats till två operationen klarar sig inte utan hjälpmedel. Hon behöver både rullstol och rollator. Kvinnan anser sin inte kunna betala ca 700 kronor per månad för detta, utöver kostnader som tillkommit för besök i sjukvården samt kostnad om 280 kronor för transporter dit och hem varje gång. Hon anser sig ha rätt till kostnadsfria hjälpmedel efter det som hänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Redogör för den bedömning som ligger till grund för beslut om varaktigt eller kortsiktigt behov av hjälpmedel samt de kostnader som därpå följer, samt högkostnadsskyddet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05485** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Blir nekad hjälp på vårdcentral samt felaktiga uppgifter i journal Äldre kvinna som nekas hjälp på vårdcentral, är i behov av läkarhjälp samt remiss till röntgen. Har även sett felaktiga diagnoser i sin journal. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs vårdcentralen har de senaste åren med både telefontider, enstaka besök och erbjudanden om besök som patienten ibland avböjt försökt få till det bästa. Patienten har sedan många år upplever att hon inte får någon hjälp med sina besvär vilket beklagas. Patienten har nyligen genomgått en röntgen genom närakutmottagning och hennes recept har förnyats men hon har inte hörts av sedan dess. Vårdcentralen har således inte haft kännedom om att hennes symtom kvarstod samt att hon önskade kontakt. Hemsjukvårdsläkare har ringt patienten efter att ärendet hade inkommit och har i samråd med henne bokat en ett hembesök för samtal och bedömning vilket genomfördes. Efter detta gjorde en sköterska hembesök för provtagning och därefter kontaktade läkaren patienten gällande provsvaren och vidare planering. Patienten blev erbjuden vidare utredning av hjärtbesvär men tackade nej till det. Nytt hembesök inplanerades av läkaren. Patienten kan i fortsättningen vända sig direkt till vårdcentralen om det är något hon undrar över eller om hon känner sig sämre. Det finns också så kallad äldretelefon med direktnummer som hon enkelt kan nå vårdcentralen och telefonnummer till dessa kommer att tilldelas patienten vid hembesöket för att hon förhoppningsvis ska känna sig trygg att höra av sig dit framöver. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05491** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning av diskbråck i ländrygg En man med känt diskbråck fick för något år sedan kramp i sitt ben. Han sökte sin vårdcentral och fick en remiss till ortoped. En ryggoperation gjordes. Mannen blev sämre, fick domningar i ben och armar och kramp. Han bad läkaren skicka remiss vidare men läkaren gav läkemedelsbehandling mot Parkinsons sjukdom enligt mannen. Han blev sämre och sökte akut på sjukhus. Flera olika undersökningar gjordes, men ingen neurologisk sjukdom hittades. Mannen har bett sin läkare om en ny medicinsk bedömning vilket han inte får. Åtgärd: I svar från verksamhetschef på vårdcentralen gavs en omfattande bakgrund till de besök mannen gjort under åren för att komma till rätta med ryggbesvären. För att åtgärda de besvärliga kramperna i benen gavs en låg dos läkemedel som även används vid neurologiska sjukdomar, men då i högre dos. Fortsatt utredning skedde hos ortoped och neurolog, dessa läkare har specialistkompetens och husläkaren avvaktade resultaten av deras utredningar. Husläkaren har inte kunnat bidra med kompetens i de omfattande och svåra utredningar som genomförts med anledning av anmälarens komplicerade sjukdomsbild. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05562** Tillgänglighet Väntetider i vården	Uppfyller inte vårdgarantin Enligt anmälaren uppfyller inte vårdcentralen vårdgarantin, man får vänta en månad på att få läkartid. Detta ställer till stora problem då man är i behov av läkarintyg, sjukintyg. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren borde ha erbjudits tid inom tre dagar, att mottagningen har fullbemanning inklusive fast anställda läkare. För att uppfylla vårdgarantin genomför mottagningen åtgärder som till exempel utökad sjuksköterskemottagning, utökad undersköterskemottagning, utökat psykosocialt team, införande av chatfunktion. Dessa åtgärder kan frigöra tid för läkarbesök. Förvaltningen inhämtade i enlighet med anmälarens önskemål även yttrande från avtalshandläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen. I yttrandet skrev avtalshandläggaren följande: mot bakgrund av ärendet kommer berörd avtalshandläggare att initiera en dialog med vårdcentralen gällande vilka åtgärder den kommer att vidta för att i framtiden uppfylla vårdgarantin. Utifrån denna dialog kommer avtalshandläggaren göra en bedömning av om sanktioner är motiverade. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05572** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Listad på vårdcentral utan att ha önskat det och förlorade därmed sin tidigare listning En kvinna skar sig illa i fingret och uppsökte närmaste vårdcentral på inrådan från akutsjukhus som hon ringde till. På vårdcentralen fick hon behandling och ett återbesök för kontroll hos sjuksköterska. När kvinnan strax därefter kontaktade sin vårdcentral för receptförnyelse och besök hos sin husläkare visade det sig att hon inte längre var listad på denna vårdcentral. Vid det akuta besöket hade hon listats till den vårdcentral hon då besökte. Kvinnan hade inte undertecknat något papper och inte informerats om detta. Listningen på den nya vårdcentralen innebar att hon förlorade sin tidigare vårdcentral. Kvinnan listade om sig igen när detta uppdagades, men har nu fått veta att hon står på väntelista till sin tidigare vårdcentral. Hon ifrågasätter skarpt tillvägagångssättet och känner sig besviken och orättvist behandlad. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschefen. Hon redogjorde för att det tyvärr blivit en miss i kommunikationen mellan en sjuksköterska och receptionspersonal, då receptionspersonal uppmanats av sjuksköterska att lista anmälaren på vårdcentralen enligt anmälarens önskemål. När chefen fick ett samtal från anmälaren om detta hade hon genast tagit kontakt med den vårdcentral som anmälaren ofrivilligt blivit avlistad ifrån samt hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Anmälaren blev omedelbart åter listad på aktuell vårdcentral. Chefen beklagade djupt det inträffade, verksamheten hade sett över sina rutiner så att detta inte ska upprepas och receptionspersonalen listar inte någon patient utan personlig kontakt och underskrift på listningsblankett. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05573** Administrativ hantering Brister i hantering	Närakut skickade inte remiss till specialistläkare inom barnortopedi för återbesök Ett barn var med om en fallolycka i samband med fotbollsaktivitet. Barnet skadade sig i underbenet och efter besök på närakutmottagning gipsades benet. Dessutom skulle en remiss skrivas till specialistläkare för ny kontroll inom tio dagar. Familjen väntade på kallelse, men när nästan tre veckor hade gått från skadetillfället kontaktade fadern mottagningen som skulle ta emot barnet. Där bekräftades att ingen remiss inkommit från närakutmottagningen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från medicinskt ansvarige läkaren framkom att den behandlande läkaren med hög sannolikhet missat att skicka iväg remissen. Dock brukar man även informera muntligt att om inte en kallelse inkommit inom cirka en vecka så ska patienten eller anhörig själv kontakta mottagande enhet. Medicinskt ansvarige överläkaren beklagade den fördröjning och olägenhet som detta orsakat men var tillfreds med att inga andra åtgärder hade behövt tas under perioden barnet var gipsat. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05578** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel uppgifter i journalen, nekad undersökning Anmälaren besökte vårdcentralen som del i den uppföljande vården efter en hjärtinfarkt. Där mötte hon en sjuksköterska som angav felaktiga uppgifter i journalen, uppgifter om anmälarens beteende och fordon trots att anmälaren och sjuksköterskan inte samtalat om bilkörning. Läkaren nekade anmälaren undersökning med röntgen, något som anmälaren önskade. Anmälaren nekades också remiss till gynekolog. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att enligt den medicinska bedömningen finns det ingen anledning till att beställa undersökning med magnetkamera. I yttrandet redogjordes för undersökningar och remitteringar, bland annat undersökning med ultraljud, minnesutredning och skiktröntgen av hjärnan. Enligt yttrandet har felaktiga uppgifter i journalen tagits bort. Enligt yttrandet har anmälaren haft kontakt med gynekolog. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05579** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Brister i administrativ hantering av intyg En man har utlovats ett intyg till Försäkringskassan gällande hans sjukdomstillstånd av husläkare vid en vårdcentral. Intyget skulle utfärdats för flera månader sedan men han har fortfarande inte fått detta. Anmälaren har flera gånger blivit lovad att läkaren ska ringa honom i ärendet men så har inte skett. Han anser också att det är långa väntetider till läkarbesök när akuta besvär uppstår och har då varit tvungen att åka till en akutmottagning i stället. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral. Denne förklarar att det intyg som mannen var i behov av i första hand brukar skrivas av specialistkliniker. Verksamhetschefen påpekar att anmälaren borde ha informerats om detta omgående och beklagar att han har behövt kontakta vårdcentralen så många gånger för att få denna information. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05584** Administrativ hantering Brister i hantering	Man blev listad på en vårdcentral trots att han aldrig varit där. En man hade sedan många år varit listad på en vårdcentral och trivdes bra där. Plötsligt fick han besked att han hade blivit listad på en annan vårdcentral som han aldrig hade varit på. Mannen tyckte det var väldigt dåligt då den vårdcentral han ville vara på hade lång kö och det gjorde det besvärligt för honom att lista sig tillbaka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att de kunde se i journalsystemet att patienten inte varit där. I listningssystemet står det att patienten var listad på vårdcentralen från i våras. Verksamhetschefen skrev att kontakt togs med patienten och man kom fram till att det måste blivit en felaktig registrering i listningssystemet. En granskning av listningsrutiner kommer att genomföras för att förhindra att detta sker igen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05609** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Skada på finger upptäcktes inte på närakutmottagning En man skadade handen och ett finger illa. Vid undersökning med röntgen på en närakut uppmärksammades en liten fraktur. Skadan behandlades konservativt med bandage. Man lovade att fingret skulle bli bra på två veckor. När mannen efter två veckor fortfarande hade besvär uppsökte han vården igen och man konstaterade en senskada. Mannen har fått komma till en handkirurg som ska åtgärda skadan kirurgiskt. Det är dock oklart om det kommer att bli bra då skadan borde ha opererats från början. Mannen anser att han borde fått ett bättre omhändertagande redan från början. Åtgärd: I inhämtat yttrande ber närakuten och ursäkt och beklagar det lidande mannen har haft genom bristande behandling och utdragen diagnos. Han borde ha fått remiss till handkirurg omgående. Då behandlande läkare inte arbetar kvar, erbjöds patienten ett möte med närakutens medicinskt ansvarige läkare samt verksamhetschefen. Han är nöjd med samtalet då han upplevde att de lyssnade och förstod hans situation. Mannen har för avsikt att gå vidare med anmälan till IVO och LÖF. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05643** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Man får inte välja läkare på vårdcentralen En man har sedan många år haft en fast läkare som han känt förtroende för. Läkaren är manlig. Mannen som är generad av sig har mycket svårt att träffa en kvinnlig läkare och har förklarat för vårdcentralen att det inte handlar om diskriminering. Han har mycket svårt att tala och visa sin kropp och prata om sina intima besvär för en kvinna. När han framförde sina behov fick han till svar att man som patient inte har rätt att välja utifrån kön. Mannen blev ledsen då han kände att hans svårigheter att träffa en kvinnlig läkare var så stora att han inte klarar av det. Åtgärd: Yttrande har inkommit från allmänspecialist samt verksamhetschef som beklagat patientens upplevelse om hot om uteslutning då efter genomgång av ärendet bedömts detta berott på bristande kommunikation. Någon tanke om uteslutning från vårdcentralen har det inte varit fråga om. Man kunde ha varit tydligare med detta. Efter att förvaltningen har skickat yttrandet har anmälaren hört av sig och lämnat ett meddelande om att han läst yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05646** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt kränkande behandling vid förfarandet av vårdintyg En kvinna var på ett psykologbesök på en vårdcentral, där hon uppgav att hon känt sig deprimerad under en tid och haft mörka tankar. Psykologen involverade då en läkare som reagerade med att skriva ett vårdintyg. Anmälaren som var lugn och sansad fick inte förklarat för sig vad som skedde. När hon skulle gå därifrån blockerade personal på vårdcentralen dörren för att hindra henne att gå. När hon lugnt förklarat att hon behöver gå hem till sin hund lät de henne lämna mottagningen. När hon kom hem möttes hon av polis som tog henne till en psykiatrisk akutvårdsinrättning. Kvinnan var inlagd under en mycket kort period och är nu utskriven. Hon upplever att hon har blivit kränkt av förfarandet kring vårdintyget på vårdcentralen som skedde inför andra patienter. Anmälaren anser att det var onödigt att skriva ett vårdintyg då hon var samarbetsvillig och inte suicidal. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ledningsansvarig läkare som bad om ursäkt å vårdcentralens vägnar för att patienten känt sig illa behandlad. Vid det inbokade psykologbesöket var patienten mer nedstämd än vanligt, så till den grad att psykologen blev orolig över att hon skulle skada sig själv. Psykologen bad jourhavande läkare på vårdcentralen om en bedömning på plats. Läkaren bedömde utifrån flera olika faktorer att patienten behövde få komma till psykiatrin för en bedömning och hon erbjöds detta, vilket hon tackade nej till. Läkaren informerade då henne om sitt beslut att utfärda ett vårdintyg för LPT. Läkaren och övrig personal försökte efter bästa förmåga att övertala patienten att stanna kvar utan att behöva utöva tvång. Eftersom hon avvek från mottagningen blev polishandräckning till psykiatrisk akutmottagning nästa steg. Om patienten själv hade gått med på remiss hade tvångsomhändertagandet inte behövt ske. Personalen har handlat enligt bästa förmåga i en stressig situation för att hjälpa och skydda patienten. Medicinskt ledningsansvarig läkare har gått igenom händelsen med berörd personal och de har haft en genomgång med hela personalgruppen där de har diskuterat en rutin för vårdintyg. De har nu upprättat en skriftlig rutin för detta och de kommer ha en personalövergripande genomgång om psykisk ohälsa och bemötande av patienter med suicidrisk. De hoppas att detta kan bidra till ökad kvalitet och att en känsla av att kunna en rutin leder till en minskad stress hos personalen så att de på ett bättre sätt kan bemöta nästa individ i en akut krisreaktion på än mer professionellt sätt. Avslutningsvis skrev ledningsansvarig läkare att patienten är välkommen att höra av sig om hon önskar träffas för ett samtal. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle där hon förklarade sin situation och hur hon upplevde händelsen. Detta bifogades till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05658** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Får inte hembesök från vårdcentralen En äldre kvinna bor ensligt på ö i skärgården. Hon har under en period vistats på korttidsboende, men ska nu flytta hem. Hon har fått stomi som ska läggas om flera gånger i veckan, men någon hjälp från vårdcentralen kan hon inte få. Hennes dotter är upprörd eftersom kommunen inte vill avvakta tills det blir en lösning utan vill att mamman kommer hem omgående. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att vårdcentralen inte har personalresurser till dagliga besök då resan tar flera timmar. Problemet är nu löst då personal från hemtjänst hjälper till att hålla stomin i ordning med stöd av distriktssköterska. Anmälaren är nöjd med svaret och vill att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05679** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med läkare Anmälaren kontaktade vårdcentralen. Hennes önskan var att få bli remitterad till specialistmottagning i syfte att bli utredd för anlag för en viss typ av cancersjukdom, bröstcancer, som hennes förälder lidit av. En månad därefter tog hon åter kontakt med vårdcentralen för att få bekräftat om remiss var upprättad. I journalen saknades anteckning om eventuell remittering. Senare kontaktade berörd läkare anmälaren och uppgav därvid att han remitterat henne till specialistmottagning. Denna mottagning hänvisade henne till annan mottagning, en ärftlighetsmottagning. Anmälaren försökte åter att komma i kontakt med vårdcentralen, hennes avsikt var att få bli remitterad till denna ärftlighetsmottagning, men hon lyckades inte upprätta kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från läkare vid berörd mottagning framgick att läkaren upprättade flera remisser och att dessa kom i retur vilket bidrog till fördröjning av fortsatt undersökning. Mottagningen har genomfört samtal med berörd läkare som ber om ursäkt. Enligt yttrandet har mottagningen upprättat direktkontakt med anmälaren för att reda ut frågorna. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05726** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots återbud till bassängträning En kvinna fick kraftiga besvär och lämnade återbud till bassängträning i primärvården. Återbudet lämnades litet försent och hon fick en faktura. Vid kontakt med vårdgivaren upplevde sig kvinnan dåligt bemött och personalen verksamhetschefen vill hon inte godkänna förfallet utan menar att fakturan måste betalas. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att det var ett missförstånd då personalen hade inte menat som patienten hade uppfattat. Man har beklagat det hela och haft ett samtal med personalen om detta. Man har följt rutiner för 24-timmars regeln men i aktuellt fall valt att makulera fakturan för att förkorta en kostsam, administrativ process. Anmälaren har återkommit efter att hon fått ta del av yttrandet och framfört att det som hon uppfattade av personalens bemötande inte var något missförstånd. Kommer överens att avsluta ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05745** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande uppföljning av provsvar och bemötande En kvinna fick ett försenat och felaktigt provsvar hos vårdcentralen. Kvinnan har lämnat in sina synpunkter till verksamhetschefen men inte fått återkoppling. Kvinnan har även upplevt bristande bemötande i kontakt med vårdcentralen. Personalen säger upprepade gånger att "det är inte mitt ansvar" eller " jag vet inte något om detta". Kvinnan tycker att ingen tar ansvar och hon har känt sig förminskad i samtal med dem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen beklagade att patienten inte fick någon återkoppling på brevet hon skickat. Brevet hade hamnat fel och verksamhetschefen beklagade detta. I vanliga fall hör verksamhetschefen givetvis av sig till de patienter som önskat det. Verksamhetschefen förstod att det skapat oro för patienten när hon inte fick något svar. Bevakningen av provsvar under föregående år hade inte fungerat som planerat. En genomgång av rutiner för bevakning av provsvar har gjorts tillsammans med läkargruppen. Detta för att säkerställa att något liknande inte sker igen. Verksamhetschefen gladde sig åt att det inte var cancer och men tyckte det var ytterst beklagligt att patienten inte blev kontaktad eller fick en ny remiss för provtagning i tidigt skede. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05828** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	En patient kunde inte lista om sig efter en felaktig avlistning En anmälare blev felaktigt avlistad från sin vårdcentral som han hade tillhört i flera år och det gjorde att han inte kunde lista sig tillbaka. Det var oklart hur avlistningen hade gått till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen skrev att hen kunde se att patienten varit listad på vårdcentralen tidigare. Patienten har av någon anledning blivit listad på en annan vårdcentral under våren. Verksamheten hade ingen möjlighet att lista på patienter på den andra vårdcentralen. Möjligen kan ett fel begåtts vid listningssystemet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05932** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Läkemedelsbiverkan efter lång tids användning av magsyrahämmande läkemedel En man har under mer än tjugo års tid dagligen intagit magsyrahämmande läkemedel. Han har under lång tid haft problem med huvudvärk, magknip, yrsel och hjärtproblem. Under senare tid har han läst att dessa läkemedel kan orsaka biverkningar i form av de symtom som han har. Mannen gick till läkaren på vårdcentralen och bad att få genomgång av sina läkemedel och läkaren sänkte dosen på detta läkemedel med 75%. Senare satte mannen själv ut medicinen och är sedan tre veckor tillbaka mycket förbättrad i huvudvärken och yrseln. Mannen arg över att ingen läkare tagit biverkningarna på allvar då han till och med under en period hade det så svårt att han blev deprimerad och hade tankar på att ta sitt liv. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att mannen sökt hjälp för sin yrsel och huvudvärk. När mannen kom på nästa besök hade han på eget bevåg satt ut det aktuella läkemedlet och då mått bättre. Verksamhetschefen skulle ta upp kända läkemedelsbiverkningar inom läkargruppen och försöka ta lärdom från detta fall. Mannen tog del av yttrandet och tyckte det var bra att hans ärende skulle diskuteras i läkargruppen. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05997** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Följer inte valfriheten Anmälaren får inte välja till vilken öronläkare hon ska remitteras till. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren inte framfört att hon önskade bli remitterad till annan öronspecialist än den hon haft kontakt med, av yttrandet framgick vidare att hon säkerligen hade blivit remitterad till annan specialist om hon önskat det. Anmälaren vidhåller att hon tidigare framfört att hon ville bli remitterad till annan specialistmottagning än den som hon haft kontakt med. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06008** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på läkartid, dåligt bemötande Anmälaren fick smärtor i magen. Han kontaktade sin vårdcentral. Han fick inte tidigare läkartid än om tre veckor. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att väntetiden för planerade läkarbesök vid mottagningen är mellan tre och fyra veckor och att det pågår ett arbete för att förbättra tillgängligheten ytterligare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06018** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Oklarheter kring inloggning i journal En kvinna har begärt ut loggar från sin journal och har uppmärksammat att personal från en vårdcentral som hon aldrig besökt har öppnat hennes journal. Hon vill veta motivet till det. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att anmälaren gjort en mängd anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg, patientförsäkringen Löf och patientnämnden varför flera läkare, sjuksköterskor och läkarsekreterare öppnat journal för att lämna uppgifter till dessa instanser. Dessa personer har inte haft med den direkta vården att göra. Anmälaren erbjuds ett möte för en genomgång av loggarna vilket hon tacksamt accepterat. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06110** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remitterades till en vårdgivare utan regionavtal En kvinna med smärtproblematik remitterades av sin vårdcentral till en specialistklinik som inte hade vårdavtal med regionen och fick därför betala mycket pengar för besöken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Där beskrevs att remittering skedde till en vårdgivare som tidigare haft vårdavtal med regionen. När detta upphört har kliniken inte tagit bort sin adress från journalsystemet. Vårdgivare har ingen möjlighet att ändra eller se om en vårdgivare har avtal med regionen utifrån journalsystemet. Man anser att patienten borde ha tackat nej till att betala privat och istället tagit kontakt med remitterande läkare för omdirigering av remissen. Förvaltningen har kontaktat ansvariga tjänstemän vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att förhöra sig om hur det går till när en vårdgivare önskar se vilka vårdgivare som kan ta emot remisser. Det framgår att det sker utifrån en förteckning i journalsystemet TakeCare och att vårdgivare måste komma ihåg att ta bort sig själva när remisser inte ska skickas. Förvaltningen framförde att detta tydligen kan innebära problem och att hälso- och sjukvårdsförvaltningen bör se över möjligheterna till en ändring av proceduren. Ombudet inkom med synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06142** Vård och behandling Behandling	Stora smärtor när sår på skallen syddes med åtta stygn En man hade skadats i hemmet och slagit huvudet. Han beskriver att såret behövde sys med åtta stygn och han beskrivet att han hade svåra plågor när såret syddes. Han och hans fru anser att han inte fick bedövning vid detta tillfälle. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från verksamhetschefen framkommer det att patienten har slagit i huvudet, och ett stort sår till vänster på hjässan ner mot pannan konstaterades. Med tanke på huvudtrauma, ålder och minnessvikt i samband med händelsen samt att patienten sedan tidigare behandlats med blodförtunnande, beslutas det att patienten ska transporteras vidare till akutsjukhus.. Återkoppling sker också till den enskilde personal som var inblandad i patientens vård. Det framkommer ur patientens journal att denne inte fått vård med suturering på Närakuten Haga, utan all handläggning har patienten fått hjälp med på akutsjukhuset. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inkommit med en skrivelse, detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06248** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad	Synpunkter på hemsjukvård En man skadade sig i fallolycka. Han vistades på sjukhus. Efter utskrivningen till hemmet har han vårdats av hemsjukvården. Till en början fungerade det väl. Efter byte av personal genomfördes ändringar, till exempel distribution av mediciner. Distriktssjuksköterskan vägrade att hämta och leverera medicinska preparat, vilket den tidigare distriktssjuksköterskan gjort. De regelbundna hembesöken av hemsjukvården upphörde. Istället skulle mannens hustru kalla på hjälp vid behov. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ledningen vid vårdcentralen har återkopplat ärendet till berörda medarbetare och berörd chef inom hemsjukvården. Enligt yttrandet ska hemsjukvården endast utföra sådana insatser som kräver sjukvårdskompetens - att hämta läkemedel på apotek räknas inte till sådana insatser där det krävs sjukvårdskompetens. Vad beträffar provtagning så hänvisar verksamhetschefen i yttrandet till provtagningscentralen där det finns specialutbildad personal, belysning och utrustning. Av yttrandet framgick att multiprofessionellt nätverksmöte genomförts på vårdcentralen tillsammans med hjärnskaderehab. Vårdgivaren hoppas därmed att klargörande har uppnåtts beträffande ansvarsområden och vilken planering som gäller. Anmälan i detta ärende har även återkopplats till medarbetare inom hemsjukvården. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06382** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Får ej hjälp vid vårdcentral Ett ombud har synpunkter på att en närstående inte får den vård han är i behov av vid en vårdcentral. Ombudet har försökt komma i kontakt med verksamhetschefen men denne har inte återkommit. En remiss angående kateterskötsel skickades från ett akutsjukhus. Ombudet fick det i handen och lämnade det till en distriktssjuksköterska. Remissen verkade sedan ha försvunnit enligt ombudet vilket försenade viktig vård för patienten. Ombudet hade även upplevt att det brast i bemötandet och telefontillgängligheten på vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen beklagade det som patienten varit med om. Verksamhetschefen ringde upp ombudet så snart hon fått kännedom om klagomålet. Det pågick ett förbättringsarbete gällande bemötande på vårdcentralen. Vårdcentralen hade börjat med samordnad individuell plan vilket innebar att biståndsbedömare, distriktssjuksköterska och patient kallas till ett möte. Tillsammans gör man då en vårdplan för patienten. Verksamhetschefen beklagade att patienten fått olika besked gällande en remiss. Remissen kom från ett sjukhus som har ett annat journalsystem än vårdcentralen vilket ledde till en fördröjning i hanteringen. Det var ett förbättringsarbete för stockholmsregionen. Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06492** Kommunikation Delaktig	Kräver möte för remiss till provtagning Anmälaren ordineras regelbundet blodproppshämmande preparat. Enligt anmälaren kräver nu vårdcentralen att patienterna kommer till vårdcentralen för att få remiss till provtagning. Enligt anmälaren har remitteringen kunnat ske utan att patienten kommer på läkarbesök. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ändringar i ersättningssystemet gav impuls till förbättrat arbetssätt avseende patienter som ordineras Waran, att de ändrade förutsättningarna har medfört att vårdgivaren har infört ett säkrare system avseende warankontroller, att risken för felbedömningar minskar och säkerheten ökar om patienten och läkare träffas. Vårdgivaren hänvisade också till rekommendationer. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06570** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Enbart en enda tid för bokning till vårdcentral på 1177 En man hade försökt flera gånger att gå in på mina vårdkontakter 1177 och boka tid på sin vårdcentral. Han hade suttit uppe då tiderna släppts efter midnatt men bara en gång lyckats boka en tid. Vid telefonkontakt fick han information om att de enbart har en tid ute på 1177 då de är ålagda att ha detta system men att man i övrigt får ringa för tidsbokning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där biträdande verksamhetschef skrev att anledningen till bristen på akuta tider var de krympande ekonomiska resurserna. Skrivelsen har tagits upp med sjuksköterskorna på vårdcentralen och det framgick att det är svårt att boka tider. Personalen meddelar patienterna att de ska ringa klockan halv åtta för att få en tid under dagen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06653** Vård och behandling Läkemedel	Ordination upphörde Enligt anmälaren har läkaren vid primärvården plötsligt och utan förklaring upphört att ordinera medicinska preparat som patienten under längre tid medicinerats med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06884** Administrativ hantering Brister i hantering	Fråga om rutiner vid vårdcentral Anmälaren är missnöjd med att personal som svarade i telefon vid vårdcentralen inte framförde till läkaren att anmälaren var i behov av remiss till specialist. Enligt anmälaren utlovade personalen som svarade i telefonen att hon skulle låta hälsa läkaren detta. Anmälaren ifrågasätter också att annan patient fick boka möte med läkare vid vårdcentralen utan att legitimera sig. Denne patient kunde också enligt anmälaren lista sig vid vårdcentralen utan att legitimera sig. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det med säkerhet har uppstått ett missförstånd, en sköterska har inte i telefonsamtal utlovat en remiss, ingen läkare upprättar remiss utan fullgott bedömningsunderlag. Beträffande listning, detta sker via 1177 medelst Bank ID eller genom faktiskt besök och vid sådant besök sker legitimationskontroll. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-07065** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i vård av trycksår En äldre multisjuk kvinna hade ett trycksår i ryggslutet. Hon hade personliga assistenter och hemsjukvård. Kvinnan anser att sjuksköterskan inte följde upp trycksåret som förvärrades med tiden. Kvinnan fick en stroke som kan ha framkallats av smärtan från trycksåret, smärtan kan ha fått blodtrycket att stiga. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att distriktssköterskan har haft tät och regelbunden kontakt med patienten och dennes assistenter i patientens bostad. Distriktssköterskan har beställt näringsdryck och behandlande madrass, denna madrass var den huvudsakliga och viktigaste delen i behandlingen eftersom den skulle avlasta trycket. Enligt yttrandet avsade sig patienten sådan madrass vid en tidpunkt, vilket fördröjde tryckavlastningen. Patienten ogillade även näringsdrycken och distriktssköterskan försökte påverka assistenter och dietist att införskaffa andra smaker i näringsdrycken. Tryckavlastning och näringsdryck är den vedertagna behandlingen när det gäller denna typ av sår. Anmälaren avsåg att vända sig till tillsynsmyndighet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07217** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Nekades röntgenundersökning, visade sig vara cancer En man som hade svåra rygg- och magsmärtor uppsökte sin vårdcentral. Läkare bedömde att han led av inflammation i bröstryggen. Efter många turer i vården och tre månader senare uppdagades att han hade en tumör på en av kotorna i ryggraden. Anmälaren ställer sig frågande till varför han inte remitterades till en röntgenundersökning som han hade önskat i ett tidigare skede. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren upprättat en avvikelse för att förbättra det framtida omhändertagandet av patienter eftersom vårdgivaren i detta ärende försenat röntgenundersökningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07395** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Utebliven undersökning fick allvarligt resultat En man hade besvär från bröstet vid ansträngning. I journalen står ingenting om att mannen sökt hjälp för hjärtbesvär utan enbart hosta och luftvägsbesvär. Mannen drabbades ett par månader senare av en hjärtinfarkt under pågående bilkörning. Bilen voltade då mannen förlorade medvetandet. Mannen genomgick två hjärtoperationer och vårdades tre månader på sjukhuset. detta har förändrat hans livssituation mycket. Han anser att om han hade fått en korrekt utredning och undersökning av sina hjärtbesvär hade han sannolikt undgått hjärtinfarkten. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som hade gått igenom mannens ärende. Mannen hade initialt sökt för hosta och undersökningen av hjärta och lungor var utan anmärkning. En månad senare planerades uppföljning, då diskuterades provsvaren gällande prostata och blodfetter. Då mannens blodtryck noterades förhöjt ombads han gå på blodtryckskontroller via distriktssköterskan. Den ansvariga läkaren hade inget minne av att hon och mannen skulle ha diskuterat bröstsmärta. Således fanns ingen indikation för hjärtsjukdom och ingen remiss skrevs till hjärtundersökningar. Verksamhetschefen önskade att man hade kunnat förutse och förhindra mannens lidande och de svåra konsekvenser hjärtinfarkten inneburit. Mannen tog del av yttrandet men inkom med genmäle med önskemål om notering i journalen om att han sökt vård initialt för bröstsmärta. Verksamhetschefen återkom i det kompletterande yttrandet och hade då gjort en notering i mannens journal, enligt dennes önskemål, där det framgår vad han anser är missvisande eller felaktigt. Mannen tog del av det kompetterande yttrandet och var nöjd över att en notering gjorts i mannens journal. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07448** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande Anmälaren upplevde emellanåt läkarens frågor i samtalet om ordinationen av medicinskt preparat som ovidkommande och kränkande. Anmälaren önskade också att vissa journalanteckningar skulle raderas. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och läkare framgick att insatserna är adekvat journalförda och vidtagna undersökningar relevanta. I enlighet med anmälarens önskemål stryks vissa formuleringar i journalen och upprättat recept makuleras. Anmälaren var inte helt nöjd med svaret, bland annat finns det fortfarande en rad felaktigheter i journalen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07487** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Klagomål på debiteringar och bemötande En man hade synpunkter på en vårdcentrals agerande runt patientavgifter. Mannen menar att han blivit debiterad patientavgift för uteblivet besök trots brister kring kallelser och påminnelser om besökstid. Mannen menar att han ibland får sms-påminnelser och ibland inte. Han har också upplevt bristande information kring kostnader för journalkopior. Enligt mannen har bemötandet från verksamhetschefen varit respektlöst, likgiltigt och nonchalant när han haft kontakt med chefen rörande detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och den medicinskt ansvarige läkaren. Det beklagas att patienten upplevt dåligt bemötande. Man har kontaktat patienten samt haft samtal med berörd personal. Man har ägnat mycket tid på planeringsdagar och arbetsplatsträffar gällande vikten av ett gott bemötande. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07542** Vård och behandling Behandling	Nekas remittering till medicinsk fotvård En man har uppenbara känselbortfall i sina fötter efter en ryggoperation och har av specialistläkare på sjukhuset bedömts vara i behov av och berättigad till medicinsk fotvård. Vid förfrågan hos sin husläkare på vårdcentralen har denne nekat remittering till medicinsk fotvård med hänvisning till att hans fötter ser fina ut. Mannen menar att det är klart att fötterna är fina eftersom han själv betalar 500 kronor för fotvård som han borde få bli remitterad till från vårdcentralen. Åtgärd: I det inhämtade första yttrandet framförde den ansvarige läkaren att vid bedömning av fötter och tår kunde mannen med händerna nå sina tår utan besvär. Mannen uppfyllde således inte regionens kriterier för godkännande av medicinsk fotvård. Mannen inkom med ett genmäle och kunde påvisa ett intyg från en specialistläkare att han hade stelopererats i ryggen och hade kvarstående smärtor från ländryggen som strålade ner i benen. Dessa besvär utgjorde kriterier för att remitteras till medicinsk fotvård enligt mannen. Nu inkom kompletterande yttrande från biträdande verksamhetschefen som hade gått igenom journaluppgifterna. Denne beskrev på nytt de fem kriterier som krävs för att erhålla medicinsk fotvård. Inget av dessa uppfylldes av mannens besvär, vilket biträdande verksamhetschefen beklagade. Han konstaterade att verksamheten måste följa de regler som är satta. Anmälaren tog också del av det kompletterande yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07556** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i bemötande och undersökning vid närakutmottagning En kvinna som varit utsatt för en misshandel sökte en närakutmottagning. Läkaren var ifrågasättande av det anmälaren berättade. Anmälaren har synpunkter på sättet som läkaren undersökte och dokumenterade i journalen. Läkaren ifrågasatte även kvinnans psykiska tillstånd. Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare beklagar kvinnans upplevelse som var i en utsatt och jobbig situation. Det har tidigare framförts synpunkter på händelsen av en socionom som var med vid besöket och enhetschefen har kommunicerat med denna. I korrespondensen framkom det att chef tagit upp den avvikelse som skrevs med berörd läkare. Man har även tagit upp ärendet på ett personalmöte. Läkare och chef har därmed en förhoppning om att vårdgivaren, framöver, ska kunna ge ett bättre bemötande. Då kvinnan, efter att ha tagit del av yttrandet, inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07576** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning Anmälare lider av allergier. Hon har haft kontakt med vårdcentralen angående dessa problem. Men den undersökning som genomfördes var alltför bristfällig, testerna riktade inte in sig på medicinska preparat som anmälaren eventuellt kan vara allergisk mot. Detta har orsakat att hon återkommande tvingas uppsöka och bli inlagd på sjukhus. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamheten tagit till sig anmälarens synpunkter och även säkerställt rutinerna kring allergier. Verksamhetschefen erbjöd ett personligt möte för samtal om händelserna. Anmälaren avböjde denna inbjudan och avsåg att anmäla händelserna till berörd tillsynsmyndighet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07583** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Skador av medicin Anmälaren blev skadad av medicinskt preparat, fick krampanfall av preparatet. Hon anser att läkaren skulle ha informerat henne om eventuella biverkningar samt tagit del av patientjournalen där det framgår att anmälaren reagerade med kramper på annat medicinskt preparat. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare uppfattade att patienten under besöket fokuserade på sin smärta och behovet av smärtstillande läkemedel, att patienten utifrån journaluppgifter kände till eventuella biverkningar av detta smärtstillande preparat. Enligt yttrande har berörd läkare varit i kontakt med patienten och då besvarat frågorna. Enligt patienten var yttrandet missvisande. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07600** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avvisad trots behov av vård Anmälaren har genomgått njurtransplantation och är i behov av regelbunden uppföljande vård. När hon senast sökte sig till närakutmottagning invid sjukhuset då hon var förkyld och misstänkte urinvägsinfektion avvisades hon, vi har haft så mycket att göra, ska en personal ha uttryckt sig och hänvisade till husläkarjour. Husläkarjouren var fullbokad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att vårdgivaren gjorde fel när den avvisade anmälaren. Vårdgivaren borde ha erbjudit bedömning. Ärendet kommer att följas upp med personal på enheten och hos den medicinska ledningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00132** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentralen tar inte kvinnas långvariga besvär med hosta på allvar En äldre kvinna upplever att läkare på vårdcentralen inte tar hennes besvär på allvar. Hon har haft hosta och andningsbesvär i mer än ett och ett halvt år. Trots detta blir hon inte lyssnad till när hon framför sina besvär och hon får ingen remittering till specialistläkare. Besvären påverkar kvinnan så att hon lätt blir andfådd och inte längre kan sjunga i den kör hon varit medlem i under decennier. Hennes livskvalitet har försämrats kraftigt. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att verksamheten inte har kunnat ge den vård och behandling som kvinnan förväntat sig. Kvinnan har remitterats och genomgått omfattande utredning för att utesluta hals-och lungsjukdom. Nu har kvinnan ordinerats syrahämmande läkemedel då sura uppstötningar kan vara irriterande för halsen och orsaka hosta. Förhoppningen är att läkemedlet ska bidra till symtomlindring, menade verksamhetschefen. Kvinnans synpunkter togs upp med berörd personal. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00212** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Missad allvarlig diagnos trots flera besök En kvinna med långvarig smärta i magen sökte sin vårdcentral men även akutmottagning flera gånger. På vårdcentralen fick hon inte träffa den läkare hon var listad hos utan nya läkare flera gånger. Bedömning gjordes att det var magkatarr och smärtlindrande tabletter ordinerades. Inga prover togs. Efter många månader konstaterades cancer i bukspottkörteln. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för vidtagna undersökningar och provtagningar. Enligt yttrandet har undersökningarna varit adekvata. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00479** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felaktig diagnostisering av hjärtsjukdom En kvinna genomförde en undersökning på vårdcentralen där man mätte hjärtats elektriska aktivitet, ett så kallat elektrokardiogram (EKG). Läkaren som läste av EKG:et bedömde att kvinnan hade ett hjärtflimmer. Kvinnan ordinerades läkemedel som hon tog en dos av och mådde jättedåligt av. Läkemedlet var också väldigt dyrt att hämta ut. När en annan läkare sedan läste av ett nytt EKG hon kallats till ansåg denne att kvinnan inte hade något hjärtflimmer. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den ansvarige läkaren som förklarade att kvinnan sökt för besvär med knäna men för sjuksköterskan också uppgett att hon senaste tiden blivit mer andfådd och trött. Sjuksköterskan hade då tillkallat läkaren som genomförde en undersökning där andning, puls och blodtryck var normala men vid en mätning av hjärtats elektriska aktivitet sågs fynd i form av hjärtflimmer. Detta fynd tillsammans med att kvinnan hade bakomliggande riskfaktorer för blodproppar var avgörande för att läkaren skulle skriva ut läkemedel mot detta. Läkaren hade förklarat detta för kvinnan, att det var en rekommendation till kvinnan men att det var hennes eget ansvar att fullfölja ordinationen. Kvinnan hade sökt annan vårdgivare efter att ha tagit läkemedlet vid ett tillfälle och därefter sökt annan vårdinrättning där man gjorde en ny undersökning av hjärtat. Där kunde man fortfarande se hjärtflimret initialt men hjärtrytmen hade sedan spontant ändrats till normalt. Läkaren ansåg att han hade gjort rätt utredning och bedömning av kvinnans besvär och han ansåg att egentligen var inte kostnaden för läkemedlet som kvinnan tog upp i sin anmälan så betydelsefull utan hennes negativa inställning till eventuell behandling. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att det borde vara vårdcentralen som står för kostnaden av läkemedlet eftersom hon inte behövde läkemedlet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00535** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i samtycke avseende medicinering Läkaren vid vårdcentralen ändrade ordinationen som anmälaren mådde bra av, insulin i tablettform ändrades - läkaren ordinerade annat preparat som anmälaren inte ville ha. När anmälaren protesterade ska läkaren ha sagt "Nu gör du som jag säger". Anmälaren bytte läkare. Den nye läkaren remitterade anmälaren till specialistmottagning som anmälaren inte ville ha kontakt med. Anmälaren ville ha kontakt med annan specialistmottagning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren efter bedömning remitterade anmälaren för provtagning och koloskopi. Remissen för koloskopi skickades till mottagning som kunde erbjuda nedsövning, detta i enlighet med anmälarens önskan att få vara nedsövd under undersökningen. På grund av flera olyckliga omständigheter kom denna undersökning att försenas. Anmälaren insjuknade i cancersjukdom och strålbehandling påbörjades utan att undersökning med koloskopi hunnit genomföras. Enligt yttrandet har vårdcentralen brustit i hanteringen av remisser och avvikelserapport är upprättad i syfte att förhindra liknande brister i hanteringen av remisser i framtiden. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2001-00536
 	
Tillgänglighet
  Telefontillgänglighet
Administrativ hantering
  Brister i hantering
Kommunikation
  Information
	Utlovad återkoppling uteblev gång på gång
	
	En kvinna hade synpunkter på svårigheter att boka läkartid och bristande återkoppling från läkare vid en vårdcentral. Kvinnan har besvär som skapar smärta och problem att röra sig obehindrat. Hon försökte boka en läkartid till sin husläkare men menar att detta var oerhört omständligt och slutade med att hon fick träffa en annan läkare och att hon tog ledigt en hel dag. Hon skickades på röntgenundersökning men fick ingen återkoppling om svaret förrän efter flera kontaktförsök. Hon hade svårt att förstå innebörden i svaret och hade synpunkter på det. Kvinnan önskade att läkaren skulle konsultera den ordinarie husläkaren och att denne skulle återkomma till henne vilket inte skedde förrän efter påminnelser. Hon har också synpunkter på problem kring beställning av hjälpmedel där hennes behov av detta ifrågasatts av sjuksköterska.
	
	Åtgärd: Yttrande inhämtades från via verksamhetschef från husläkaren. Chefen informerade om att synpunkterna lämnats till berörd personal. Husläkaren beklagade upplevelsen och redogjorde för kontakter som patienten haft med vårdcentralen, flera via telefon. Han beskrev bland annat att patienten varit på akutbesök hos en junior kollega som gått under handledning av senior kollega och som haft regelbunden rådgivning gällande patienter. Han beskrev också att han haft tre telefonsamtal med patienten där hon beskrivit missnöje med bemötandet hos personal. Synpunkterna rörande hjälpmedel kunde han inte besvara. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2001-00545
 	
Vård och behandling
  Undersökning/bedömning
Vård och behandling
  Behandling
Resultat
  Resultat
	Läkare på vårdcentralen nonchalerade blodprovsvärden
	
	En kvinna med olika symtom sökte läkaren på vårdcentralen. En remiss skrevs till specialistläkare som tog blodprover. Sköldkörtelproverna var avvikande och specialistläkaren hänvisade tillbaka till läkaren på vårdcentralen. Denna läkare menade att det inte var någon fara med blodprovsvärdena. Anmälaren fick andra symtom med viktnedgång och hjärtklappning och sökte åter. Läkaren kontrollerade blodtrycket och avfärdade att det skulle vara något fel. Tillslut fick kvinnan söka sjukhusets akutmottagning där sköldkörtelvärdena var kraftigt avvikande. Sjukhusvård krävdes vid flera tillfällen och även intensivvård.
	
	Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvariga läkaren på vårdcentralen som beskrev av vilken orsak kvinnan sökt vård och vilken åtgärd som läkaren bistått med. Kvinnan har bland annat remitterats till hjärtundersökning två år tidigare som var normalt. Även blodprover som togs då av sköldkörtelvärden var normala. Kvinnan har också drabbats av håravfall och blev då remitterad till hudläkare. Vid ett annat tillfälle hade kvinnan viktnedgång och för att utesluta cancersjukdom gjordes olika undersökningar och blodprover togs, allt detta var normalt. Kvinnan ansåg att läkaren inte hade svarat på hennes frågeställning och inkom med ett genmäle som skickades till vårdcentralen för kännedom. Kvinnan menade att det var just hudläkaren som påtalat de avvikande värdena på blodprov av sköldkörtelvärdena och hon ansåg att det var anmärkningsvärt att inte läkaren på vårdcentralen noterat detta. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2001-00686
 	
Tillgänglighet
  Tillgänglighet till vården
Ekonomi
  Patientavgifter
Dokumentation och sekretess
  Patientjournalen
	Lång väntetid till läkarbesök och otrevligt bemötande
	
	En man sökte kontakt med sin vårdcentral via internet. För att kunna klicka sig vidare till kontakt med sjuksköterska krävdes hans betalkortnummer och patientavgiften reserverades från hans konto. När han väl kom i kontakt med sjuksköterska sa denna att det var minst fyra månaders väntetider på vårdcentralen. Sjuksköterskan svarade att då var det till närakutmottagningen han skulle bege sig. När mannen ifrågasatte rådet och bad om sjuksköterskans namn blev hon otrevlig och stängde av telefonen.
	
	Åtgärd: I inhämtat yttrande från tillförordnade verksamhetschefen beklagade denne sjuksköterskans bemötande och hoppades att mannen slutligen fått hjälp för sina besvär. Den i ärendet aktuella sjuksköterskan arbetar inte längre kvar inom verksamheten och har inte kunnat höras om vad som sades under telefonkontakten. Ej heller finns någon journalanteckning från samtalet, vilket är en brist och avsteg från gällande rutin enligt tillförordnade verksamhetschefen. Vårdcentralen har periodvis haft långa väntetider för läkarbesök men så långa som fyra månader hade de aldrig varit. För akuta besök kan verksamheten erbjuda läkarbesök inom noll till två dagar, men dessa kan tidvis bli fullbokade snabbt och då hänvisas patienten till närakutmottagning. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00787** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Husläkaren gjorde en bristfällig undersökning av hjärtat En man var hos husläkaren för hjärtundersökning, han fick lugnande besked och gick hem. Några dagar senare tvingades han till akutbesök på sjukhuset och fick läggas in några dagar för vård. Nu är mannen inskriven i hemsjukvård med läkare och sjuksköterska från vårdcentralen, han är besviken över bemötandet då ingen personal presenterar sig. Han veta varför läkaren inte läser journalen i samband med besök. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att smärtan i foten är utredd och behandlingsinsatser ordinerade, tyvärr har dessa inte lyckats lindra det svåra lidandet. Lunginflammation och hjärtsvikt kan uppstå snabbt, speciellt om man samtidigt lider av andra sjukdomar. Besöket som anmälan berör föranleddes av smärtan i foten, inte det som orsakade lunginflammation och hjärtsvikt. Enligt yttrandet har inget medicinskt fel begåtts. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00790** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Finns inga läkare på vårdcentralen Ett litet barn hade feber och hosta. Förälder ringde dagen efter insjuknandet till vårdcentralen som gav egenvård och hänvisade att återkomma efter några dagar, efter helgen. Då anmälaren ringde fanns ingen läkare på plats och ingen tid kunde erbjudas. Anmälaren ringde annan vårdcentral och fick en tid där. Enligt anmälaren har detta inträffat tidigare, att vårdcentralen säger att de inte har någon läkare på plats. Anmälaren beskriver även att bemötande inte är bra vid telefonkontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar att ombudet har upplevt att handläggningen och bemötandet vid de besök som barnet har gjort på vårdcentralen, inte har uppfyllt ombudets förväntningar. Hon anser att det är viktigt med ömsesidig kommunikation och respekt. Verksamhetschefen beskriver de samtal som föräldern hade med vårdcentralen då en hänvisning gjordes till barnakutmottagning alternativt drop-in besök på vårdcentralens sjuksköterskemottagning. Efter ett antal dagar inkom ytterligare samtal med liknande symtom och då kom familjen på drop-in mottagningen där barnet var pigg och inga fel hittades. En läkartid gavs till föräldern vid tillfället men familjen uteblev vid det besöket. Verksamhetschefen beskriver telefontillgängligheten på vårdcentralen som god med flera knappval att välja på. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00868** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Smärta vid provtagning En ung kvinna gick till en barnmorskemottagning för cellprovtagning. Provtagningen var mycket smärtsam och tog lång tid. Kvinnan hade kraftig smärta, obehag och blödning resten av dagen. Vid tidigare provtagning har hon inte upplevt liknande känsla. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschef på barnmorskemottagningen. De beklagar patientens upplevelse efter besöket på mottagningen. De menar att ett cellprov sällan är så plågsamt som det beskrivs i ärendet och det är mycket ovanligt att det ger så mycket obehag. En förklaring till en viss smärta kan vara att livmodertappen kan ligga svåråtkomlig för att kunna ta ett cellprov och det kan ge en ond cirkel av muskelspänningar som i sin tur ger mer obehag i samband med provtagningen. Cellprovtagning erbjuds alla kvinnor från 23 års ålder och är hälsofrämjande och inte sjukvårdande vilket innebär att det inte förs någon journalanteckning vid tillfället. En beskrivning görs av det instrument som används vid provtagningen och som finns i olika modeller. Det är vanligt med blödning i samband med cellprovtagning och vanligast från livmoderhalsen då en liten borste förs in för att kunna ta celler därifrån. Det handlar om en mycket liten blödning som snabbt går över. Obehag under själva provtagningen kan förekomma men det är mycket ovanligt med smärtor efter cellprovtagningen. De kommer att ta upp händelsen avidentifierad med samtliga medarbetare för att förtydliga vikten av att utgå från patientens individuella behov av information och förklaringar för att minska oro vid olika undersökningar. De beklagar återigen upplevelsen men vill understryka att den vanligaste beskrivningen av en cellprovtagning är som patienten själv beskrev en tidigare undersökning, att det inte känns något alls. Patienten har tagit del av yttrandet och har därefter inkommit med genmäle som skickas med avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet kan därmed avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00875** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Skadad i armen efter influensavaccinering En äldre kvinna fick en vaccination mot influensa på vårdcentral. Fortfarande efter två månader är värken lika intensiv och svår. Kvinnan kan knappt sova eller göra några rörelser med armen, vilket orsakar svårigheter i vardagen och sänker livskvaliteten. Åtgärd: I inhämtat yttrande från den medicinskt ansvarige läkaren beskrevs att under vaccinationskampanjen är det sex erfarna distriktssköterskor som på löpande band administrerar influensavaccinationerna. Dessa ges som regel i vänster överarm. En vecka senare hade kvinnan ett läkarbesök inbokat på vårdcentralen. Då läkaren undersökte kvinnan hade kvinnan full rörlighet i armen, dock med smärtpåverkan. Läkaren hade inte funnit någon muskelbristning eller muskelförtvining i området och bedömde att smärtan sannolikt inte var en följd av vaccineringen. Den medicinskt ansvarige läkaren citerade Folkhälsomyndighetens hemsida som beskriver biverkningarna från influensavaccinering som ovanliga. Efter en spruta kan rodnad, ömhet och svullnad uppkomma vid instickstället. Efter några dagar kan det uppstå snuva, muskelvärk, huvudvärk och feber. Sammantaget kunde den medicinskt ansvarige läkaren inte styrka ett samband mellan vaccinationen och smärtan i överarmen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00926** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister kring provhantering En patient lämnade blodprover vid sin vårdcentral. Genom 1177 Vårdguidens e-tjänster kunde han därefter se provsvar samt texten att rör saknades gällande några av de prover som tagits. Patienten fick brevsvar hem med provresultaten som ska ha varit utan anmärkning men det fanns ingen information om att rör saknades. När han ringde vårdcentralen och berättade om det han upptäckt fick han veta att något gått fel och han fick komma och lämna de prover som saknades. Patienten menar att detta inte hade uppmärksammats om han inte själv hade reagerat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att det brev patienten fick hem med provsvar skickades efter anmärkningsvärt lång tid. Att läkaren skickade patienten ett svar med information om att proverna var normala fastän hälften av proverna inte var analyserade är verkligen anmärkningsvärt och fel. Man har talat med läkaren om detta och de kan inte förstå hur läkaren kunnat vara så slarvig att det inte noterades när brevet sändes. Man konstaterar att fel begåtts när inte alla prover blev analyserade och detta beklagades. Detta har laboratoriets medarbetare uppmärksammats om och en rutin har skapats. Förvaltningen har informerat patienten om möjligheterna att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas utan att patienten har återkommit med några ytterligare synpunkter.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00965** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Kvinna med diabetes får inget intyg av husläkaren, behövs till Transportstyrelsen En kvinna som har diabetes behöver intyg till Transportstyrelsen för att få behålla körkortet. Hennes husläkare har inte skrivit ut något intyg trots påminnelser vid ett flertal tillfällen. Kvinnan ifrågasätter vidare att läkare valde att tala ett för dem båda gemensamt språk och inte svenska. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på vårdcentralen som beklagar patientens upplevelse. Verksamhetschefen påtalar att anledningen till varför behandlande läkare inte valde att skriva under patientens intyg var att patientens behandling för diabetes ansågs vara otillfredsställande och behövdes uppföljas vid en specialistmottagning. Vidare beskrivs det att läkaren bitvis talade grekiska men det finns ej noterat att detta skulle varit eftersom att det förutsågs att patienten inte kunde svenska. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet påtalat att hon fortfarande anser att läkaren kunde ha skrivit under intyget och att det inte behövdes uppföljning på annan specialistmottagning.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01149** Resultat Resultat	Skadad av injektion Anmälaren blev skadad av injektionen på vårdcentralen, den gavs på fel sätt. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades patientens upplevelse och patienten hänvisades till patientförsäkringen, LÖF. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01211** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och behandling En man har i flera år haft ont i skelettet och andra besvär i form av svimningar, torra slemhinnor och hjärtproblem. Han har sökt vård på många olika ställen men har inte fått någon konkret utredning, behandling eller diagnos. Åtgärd: Då patienten, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01327** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Bristande information och tillgänglighet på vårdcentral Anmälaren var orolig för att hennes ymniga avsöndring av svett kunde bero på cancer i binjurarna. Enligt anmälaren gav läkaren fel information om provtagningen. Det visade sig att vårdcentralen inte kunde genomföra provet då det måste ligga på kylning. Anmälaren fick en lapp, en remiss, i handen som hon skulle lämna vid akutsjukhuset som hon hänvisades till. Men där vid akutsjukhuset blev hon inte mottagen, hon saknade elektronisk remiss. Slutligen skickade vårdcentralen en remiss per post och anmälaren kunde genomföra provtagningen. Detta var för en månad sedan men ännu har ingen återkoppling om svaret från vårdcentralens sida skett. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren remitterade anmälaren till specialistmottagning för fördjupad undersökning, att ansvaret för beslut om fortsatt undersökning låg hos mottagningen som mottog remissen. Yttrandet beklagade felaktig information om prover och öppettider. Besked om provsvaren dröjde då ärendet inte bedömdes vara av akut karaktär. Anmälaren ansåg att personal vid vårdcentralen kunde ha ansträngt sig mer för att förmedla provsvaren och att det var anmärkningsvärt att läkaren inte förstod skillnaden mellan undersökning med ultraljud och mammografi. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01355** Tillgänglighet Väntetider i vården	Får ej kontakt med psykosocialt team inom vårdgarantin En kvinna har remitterats till en psykiatrisk mottagning och har väntat avsevärt längre än bestämmelserna inom vårdgarantin och nu ifrågasätter hon detta. Dessutom fick hon kallelsen dagen innan besökstiden men noterade att den skrivits en vecka tidigare. Åtgärd: Patientansvarig läkare beklagar att kvinnan väntat länge på att få kontakt med psykosociala stödet då tidsaspekten är mycket viktig. Det fanns faktorer som gjorde att väntetiden var längre än vanligt. Även när det gäller kallelseförfarandet har kvinnan rätt till en ursäkt då kallelsen nådde patienten dagen före besöket, vilket inte är rimligt. Problemet har tagits upp med verksamhetschef och kommer att tas upp i medarbetarmöten. Med tanke på postgången måste rutinerna ses över. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte hört av sig till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01456** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Synpunkter på innehåll i journal En kvinna har synpunkter på att det i journalen på vårdcentralen har skrivits in det som inträffade för över fyrtio år sedan vilket anmälaren inte anser har relevans för hennes vård. Anmälaren anser att det påverkar den ordination och den smärtlindring som hon har behov av. Anmälaren beskriver att hon känner sig kränkt av att hon i journalen har beskrivits som en missbrukare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig som framfört att även gamla historia kan ha en relevans för aktuell vård och val av medicinering. Man har beklagat att patienten känt sig kränkt av journalanteckningar och noterat detta i hennes journal samt informerat patienten muntligt om detta. Man hade uppfattat att det fanns en allians med patienten gällande remittering till smärtmottagning och om detta varit ett missförstånd, beklagar man det. Genmäle har inkommit där patienten förklarat att mottagningen inte får använda sig av en annan läkares påstående för 40 år sedan när hon var i psykisk obalans. Hon är också missnöjd med att dessa uppgifter utan hennes samtycke överförts till smärtkliniken. Uppgifter som läkaren har skrivit i journalen inte är sanningsenliga och omedelbart ska raderas. Hon vill inte heller att ha något mer att göra med läkaren. Förvaltningen har kontaktat patienten och informerat att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är enda instans som har möjlighet att radera och ta bort journaluppgifter. Kommer överens om att skicka hennes genmäle till vårdgivaren endast för kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01524** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Nekas behandling av ekonomiska skäl Anmälaren led av svår migrän. Hon har haft kontakt med specialistläkare som behandlat henne med botox med gott resultat. Denne läkare gick i pension och han hänvisade henne till specialistmottagning vid sjukhus. Mottagningen vid sjukhuset nekade henne fortsatt behandling och återsände remissen till en mottagning inom primärvården. Mottagningen inom primärvården nekade också henne fortsatt behandling, uppgav ekonomiska skäl till att inte behandla henne med botox. Anmälaren ifrågasätter denna argumentation att av ekonomiska skäl neka henne fortsatt behandling mot migrän med botox som haft positiv inverkan på hennes lidande. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ansvarig läkare inte återkopplat den planerade vården till patienten. I och med detta ärende kommer verksamheten säkerställa att ansvarig läkare i kontakten med patienten förklarar och går igenom vårdplanen och den fortsatta behandlingen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01525** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister i hantering av remisser och provsvar En kvinna sökte en vårdcentral och läkaren bedömde att en magnetkameraundersökning var nödvändig. Kvinnan väntade i två månader på undersökningen innan det uppdagade sig att ingen remiss var skickad. Läkaren hade glömt bort detta. En ny remiss skickades och det tog totalt fem månader från första besök till att undersökningen genomfördes. Läkaren glömde sedan att informera kvinnan om svaret på undersökningen. Därefter har hon lämnat blodprover som har fått göras om då man inte har återfunnit svaren. Kvinnan vill nu komma till en specialist men remiss skrivs inte. Åtgärd: Då patiententen trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01537** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Frågor om händelseförlopp vid kontakt med vårdcentral En nu avliden man uppsökte både vårdcentral och sjukhus på grund av ryggsmärtor. Mannen led även av hjärtbesvär och hans närstående undrar över händelseförloppet vid bland annat vårdcentralen när han sökte vård. Mannen blev allt sämre och den närstående funderar över vilka undersökningar och bedömningar som gjordes samt vilka mediciner som skrevs ut. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef tillika specialist i allmänmedicin. Hon beklagade sorgen efter mannens bortgång och besvarade frågeställningarna från ombudet. Vid vårdcentralen skedde telefonkontakter och läkemedel mot förstoppning skrevs ut. Ett telefonsamtal med läkare resulterade i att mannen bedömdes vara i behov av akutsjukhusets resurser för bedömning och hjälp, sköterska ordnade med bårtransport och såg till att han kom iväg till akutsjukhus. Därefter skedde en telefonkontakt med sjuksköterska på vårdcentralen. Ombudet har efter att ha tagit del av yttrandet, och yttranden från andra vårdgivare, framfört att hon har för avsikt att gå vidare till IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01549** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har försökt få en tid på en vårdcentral för att få en blankett till transportstyrelsen ifylld gällande körkortstillstånd. Enligt kvinnan nekades hon att träffa en läkare av en sekreterare i receptionen, ifrågasätter detta. Åtgärd: Skrivelse har inhämtats från biträdande verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beskriver att verksamheten har en "lättakut" på förmiddagar vid den tidpunkt som patienten besökte mottagningen. För att utfärda intyg bokar patienter vanligtvis en tid eftersom besöken är mer tidskrävande och skulle innebära långa väntetider för andra patienter. Verksamhetschefen beklagas att detta inte kommunicerades till patienten på ett tydligare sätt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01607** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning och bedömning av barn, missad diagnos Ett barn som hade haft feber i två veckor behandlades med antibiotika utskrivet av vårdcentralen. Barnet blev inte bättre trots en veckas behandling och sökte därför husläkarjour. Enligt ombudet fanns misstanke om körtelfeber. Ombudet beskriver läkarens undersökning och bemötande som bristfällig. Läkaren tittade i halsen och tog ett blodprov. Läkaren lyssnade inte på barnets hjärta, lungor och kände inte på barnets buk. Dagen efter togs kontakt med vårdcentralen som hänvisade till sjukhusets barnakutmottagning. Där gjordes ultraljud, röntgen och prover. Barnet hade dålig syresättning, påverkade levervärden och näringsbrist. Diagnos ställdes. Barnet fick korrekt behandling. Fortsatt uppföljning pågår. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på husläkarjouren som skriver att en vårdskadeutredning och en anmälan enligt lex Maria kommer att göras med anledning av det inträffade. Medicinskt ansvarig läkare beklagar att barnet och föräldrar upplevde att de inte bemöttes på ett professionellt sätt vid sitt besök och att de inte fått en medicinsk bedömning som besvarade deras frågor och rimliga oro. En genomgång görs av den provtagning som används för diagnos och att inget test har en 100% känslighet och säkerhet samt att det kan vara olika känslighet beroende på hur länge en patient haft symtom. Det hade varit av avgörande vikt om läkaren hade undersökt barnets buk och lungor. I yttrandet beskrivs att ett barn som har haft feber trots antibiotikabehandling inte bör skickas hem utan att orsaken till febern och det försämrade allmäntillståndet har hittats. Ofta remitterar man vidare till rätt instans för skyndsam utredning eller behandling alternativt lägger upp en behandlingsplan. Bemötandet ska präglas av empati och omtanke och en vilja att skapa goda relationer och patientens värdighet, integritet och trygghet ska värnas. Barnens rättigheter ska särskilt beaktas. Återkoppling har skett till berörd personal. Ombudet har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och att händelsen tagits på allvar samt att händelsen utreds vidare. Ärendet kan därmed avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01670** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Otillräcklig utredning vid blindtarmsinflammation orsakade komplikationer En kvinna sökte vårdcentralen för buksmärta. Hon misstänkte blindtarmsinflammation men läkaren utredde inte henne. Efter drygt en vecka sökte hon en närakutmottagning varifrån hon skickades till sjukhuset för kraftig blindtarmsinflammation. På sjukhuset konstaterades att det inte gick att operera henne eftersom en bit av tjocktarmen också inflammerats. Kvinnan anser att läkaren på vårdcentralen borde ha remitterat henne i samband med det första vårdbesöket, då kanske man hade kunnat operera bort blindtarmen och hon hade sluppit komplikationerna. Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvariga chefer och läkare. De beklagade att kvinnan inte varit nöjd med handläggningen av hennes ärende, men ansåg att den kliniska bedömningen var korrekt och att man följt gällande rutiner och riktlinjer. Kvinnan hade vid första besöket erhållit läkemedel mot förstoppning samt remiss för fiberoptisk undersökning av tarmen. Hon erbjöds också återbesök efter två dagar för ny undersökning, vilken hon också kommit till. Då gjordes ny undersökning och läkaren informerade om att kvinnan borde söka akut i fall hon skulle försämras under helgen. Följande helg sökte kvinnan en närakutmottagning då buksmärtan tilltagit och ändrat karaktär. Hon skickades till akutsjukhus där man kunde konstatera blindtarmsinflammation. Ärendet och dess journalföring har diskuterats i detalj med den ansvariga läkaren samt att det anonymt tagits upp för diskussion i läkargruppen. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01678** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fick ingen förklaring till att medicin ej skrevs ut En kvinna som brukade få ett visst läkemedel utskrivet av sin läkare nekades nytt recept. Kvinnan fick ingen förklaring till detta. Kvinnan tycker att medicinen hjälper henne väldigt bra och att den variant hon fått utskriven är skonsam mot magen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att det läkemedel som patienten ville ha var receptfritt och förskrivs inte via primärvården. Det ekonomiska perspektivet på receptfria läkemedel var inget som sjukvården kunde ta ansvar för. Receptförfrågan för receptfria läkemedel borde aldrig bokats in och de beklagade att patienten inte fått den informationen. Patienten har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01749** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Försenad diagnos och brister i hantering av provsvar En kvinna hade kontakt med en vårdcentral då hon inte mådde bra och led av yrsel. Hon upplevde att hennes somatiska symtom inte togs på allvar då hon hade kontakt med psykiatrin. De tog prover som visade att hennes järndepåer var tomma och hon behövde sedan få läkemedelsbehandling intravenöst. Enligt kvinnan missade läkare att informera henne på två månader om provsvaren. Anmälaren har även upplevt att läkare och sjuksköterskor har bemött henne otrevligt och nonchalant. En läkare ska också ha journalfört felaktiga uppgifter i hennes journal och en annan läkare ville inte hjälpa henne med ett intyg. Åtgärd: yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som framför att det har varit kommunikationsproblem mellan mottagningen och patienten. Läkaren har ringt och lämnat meddelande och uppmanat henne att boka ett nytt läkarbesök då patienten inte svarat. Man kommer att ändra rutiner för detta så att problematiken inte ska förekomma igen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01838** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En man är upprörd över att han inte fick ta halsprov på sin vårdcentral. Hans fru och barn har blivit behandlade för halsfluss med penicillin. Mannen har börjat att känna av symptom och önskar få behandling. Vårdcentralen vill dock inte ta ett halsprov. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som beklagat att patienten inte fått varken vård eller hänvisning till var han skulle kunna vända sig till. Under perioden för covid-19 har en del av vårdcentralens rutiner förändrats där brist i kommunikation med patienter förekommit. Man har betonat att personal ska vara vänliga, lyhörda och hjälpsamma så mycket det är möjligt. Covid-19 pandemin har varit en utmaning för mottagningen men det ska inte hindra att man kan hjälpa patienter. Man har efter detta förnyat rutiner och informerat personalen om detta samt vikten att vara vänlig och hjälpsam mot patienter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01862** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journaler från mammans vård, hon har avlidit En kvinna har stora svårigheter att få ut journal från mammans vård hos husläkare. Hon har ringt och skrivit, men ännu inte fått någon journalkopia eller ett negativt besked från vårdcentralen. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen informerades kvinnan om att mammans journal finns att hämta i receptionen på vårdcentralen. Detta kan inte dottern göra då hon sitter i karantän och hon vill att det i avslutsbrevet lämnas adress till henne så att journal kan sändas. Därefter avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01909** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter behandling av läkare på boende En kvinna har synpunkter på en läkare som arbetar vid hennes mammas vård- och omsorgsboende. Enligt kvinnan har Läkaren inte satt in läkemedel för att bromsa mammans sjukdom eller informerat om möjlig läkemedelsbehandling. Läkaren har heller inte ombesörjt med remisser. Anmälaren känner sig inte delaktig i vården av sin mamma. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och behandlande läkare. Verksamhetschefen beskriver att den aktuella läkaren har mångårig erfarenhet från vård av äldre och demenssjuka patienter och är specialist i området. Ansvarig läkare uppger att hon inte kan svara på varför inte läkemedel sattes in mot patientens demenssjukdom eftersom att den redan var långt gången då hon tog över ansvaret för patienten. Läkaren anger vidare att medicin sattes in mot oro då patienten i slutskedet av sin sjukdom uppträdde mycket oroligt. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet påtalat att hon fortsatt ifrågasätter vården av hennes mor, kommer att kontakta inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02239** Vård och behandling Läkemedel	Nekas läkemedel vid vårdcentral En kvinna ställer sig frågande till varför en läkare vid en vårdcentral inte förskriver mediciner som hon är i behov av. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten därefter inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2004-02302
 	
Tillgänglighet
  Telefontillgänglighet
Kommunikation
  Bemötande
Resultat
  Resultat
	Undermålig tillgänglighet samt dåligt bemötande
	
	En äldre kvinna är missnöjd med att en personal vid en vårdcentral har tvingat henne till att byta läkare och kallat henne för besvärlig. Hon anser att den nya läkaren inte har varit tillgänglig, ringt inte tillbaka och inte har gett henne den vård hon behövt. Kvinnan har hunnit att få starka komplikationer på grund detta.
	
	Åtgärd: Yttrande har inkommit från biträdande verksamhetschef som gått igenom patientens journal utan att kunna hitta uppgifter på att någon från vårdcentralen ska ha ringt och bytt hennes läkare och ännu mindre att man skulle ha kallat henne för besvärligt. Patienten har haft fyra besök under de senaste fyra månaderna som mynnande ut till remiss till en specialistmottagning för operation. Cancerdiagnosen har väl tagit tid att ställa men man inte har bedömt att det befunnits anledning till att göra en Lex Maria anmälan. Patienten har haft två sköterskетelefonuppföljningar, ett läkarbesök samt ett bokat läkarbesök. Man är ledsen och har beklagat att patienten inte känt att hon fått en bra och adekvat vård men vårdcentralen ska göra sitt yttersta för att hon framöver ska känna sig nöjd. Patienten har berättat att hon känt sig diskriminerad av vården på grund av sin etniska bakgrund. Hon önskar ekonomisk ersättning för fysiskt och psykiskt lidande. Åtgärd: Patienten har informerats om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2004-02396
 	
Vård och behandling
  Diagnos
Vård och behandling
  Undersökning/bedömning
Kommunikation
  Bemötande
	Cancerdiagnos missades
	
	En kvinna sökte vård på en vårdcentral för svåra problem med magen, trötthet och viktminskning under en period på två år. Det gjordes inga utförliga undersökningar och hon fick höra att upplevelserna bottnade i psykiska besvär. Det visades sig senare att kvinnan led av tjocktarmscancer. Läkaren vid vårdcentralen ställde alltså fel diagnos, vilket var kränkande.
	
	Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten besökte vårdcentralen vid fem tillfällen under en period av tre månader och vid tre av dessa besök träffade hon en specialist. En av dessa specialister var patientens ordinarie läkare. Drygt fem veckor efter det första besöket remitterades patienten till hudmottagning. Enligt yttrandet har läkarna genomfört adekvata undersökningar och dokumenterat korrekt. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2004-02449
 	
Vård och behandling
  Undersökning/bedömning
Vård och behandling
  Diagnos
Vård och behandling
  Behandling
	Husläkaren brister i stöd vid ryggbesvär
	
	En man med kraftiga ryggbesvär har varit hos husläkaren vid ett flertal tillfällen, han har fått smärtlindrande läkemedel, men inte genomgått någon röntgenundersökning. Vid senaste besöket blev mannen frustrerad över att läkaren inte vill remittera till någon form av röntgenundersökning och inte heller till ortoped. Han sökte då på eget bevåg och är nu vårdplanerad för operation av diskbråck. Han är besviken över att ha träffat husläkare så många gånger utan att ha fått hjälp.
	
	Åtgärd: I svar från verksamhetschef på vårdcentralen gavs en beskrivning av de medicinska bedömningar som gjorts. Någon indikation på att mannen haft ryggbesvär som kunnat åtgärdas kirurgiskt har inte funnits och symtomen har behandlats konservativt med smärtlindrande läkemedel och sjukgymnastik. När så symtomen förvärrades remitterades mannen omgående till magnetröntgenundersökning. Mannen menar att ett diskbråck kan ge olika symtom och han borde tidigare ha blivit remitterad vidare, nu blev hans lidande mer långvarigt än vad som var nödvändigt. Han avser att söka ekonomisk ersättning för fördröjd diagnos, ärendet avslutas därefter på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård
V2005-02973
 	
Administrativ hantering
  Brister i hantering
Ekonomi
  Patientavgifter
Kommunikation
  Information
	Felaktig remittering
	
	En vårdcentral skrev remiss till en privat aktör med frågeställning ME, myalgisk encefalomyelit. Remissen skrevs för två år sedan. Dels skrevs remissen till en neurolog som inte har i uppdrag att utreda denna specifika diagnos. Det medförde att specialisten gav olämpliga råd som gjorde patienten sjukare. Specialisten arbetade dessutom utan avtal med regionen vilket gjorde att besöket kostade kvinnan 1 500 kronor.
	
	Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-03028** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Hemsjukvården glömde ge insulin En äldre kvinna får hjälp av hemsjukvården med insulininjektioner dagligen. Under några dagar fick inte kvinnan några besök och hennes son är bekymrad över situationen. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> E-post **Primärvård** **V2003-01707** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristfälligt omhändertagande på närakutmottagning En kvinna med kraftig huvudvärk besökte närakutmottagning på uppmaning av 1177. Hon fick vänta länge utan att någon undersökte henne, hon kände sig bortglömd. När hon till slut fick träffa läkare fick hon råd som hon redan hade provat och som inte gav någon lindring. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med kvinnan via e-post och telefon, men ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas utan handläggning.
Skrivelse **Primärvård** **V1907-04012** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få återbesök En kvinna hade behov av årlig uppföljning av sina kroniska besvär med sköldkörteln. Hon hade försökt att boka återbesökstid och kontaktade mottagningen god tid före men det fanns inga bokningsbara tider. Hon hänvisades att återkomma om tre veckor. Vid nästa samtal skulle hon återkomma om en vecka och då var tiderna slut. Hon kunde få videosamtal eller träffa en annan läkare vilket hon avböjde. Hennes årsbesök skulle bli i maj och har lyckats att få återbesökstid till september vilket är betydligt senare än uppföljningen skulle bli. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att tillgängligheten som anmälaren beskriver är inte acceptabel. Vårdcentralen har aktivt arbetat med tillgängligheten. Husläkaren som patienten har som sin husläkare har arbetat parallellt med ett pilotprojekt för att införa videobaserade konsultationer som ett komplement till de fysiska besöken på vårdcentralen. Detta har påverkat husläkarens tillgänglighet tillfälligt. Vårdcentralens ambition är att patienten skall få träffa sin ordinarie husläkare, men om tid inte finns erbjuder man besök hos någon annan läkare. Tydlig information och ett gott bemötande är något vi strävar efter dagligen och i yttrandet beklagas den orimliga situationen som uppstått i detta fall. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte framfört ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04281** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Skadad hälsena blev inte ordentligt undersökt av husläkaren En man skadade hälsenan och husläkaren undersökte skadan, mannen fick ordination på hålfotsinlägg, han fick rekommendation att träna hos sjukgymnast. Några månader senare genomfördes undersökning med röntgen och ultraljud, då konstaterades att hälsenan var nästan helt av. Fortfarande efter flera månader har han problem med balansen och med styrkan i benet. Han ifrågasätter den ursprungliga undersökningen och behandlingen. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att den husläkare som undersökte anmälaren också var utbildad ortoped och den manuella undersökningen visade att mannens hälsena var skadad, men inte helt av. Konservativ behandling rekommenderas alltid i fall som detta, den information och de instruktioner som mannen erhöll är enligt gällande riktlinjer. Men anmälaren menade att den tuffa undersökningen gjorde att hälsenan helt brast vid tillfället vilket ledde till stora besvär med balans och gång och lång rehabilitering. Han har diskuterat problematiken med patientansvarig läkare i telefon och är nöjd med det samtalet. Ärendet avslutas då anmälaren inte finner det lönt att fortsätta sin korrespondens med husläkaren.

Skrivelse **Primärvård** **V1908-04450** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter behandlingen Anmälaren hade nyligen avslutat sin cellgiftsbehandling. Han kom att drabbas av andningsbesvär och sökte sig därför till primärvården. Han informerade läkaren om sin nyligen avslutade cellgiftsbehandling. Läkaren ordinerade antibiotika. Anmälaren blev sämre. Av annan vårdgivare fick han helt annan behandling och nu ställde han frågan om läkaren som ordinerade antibiotika verkligen tog hänsyn till att anmälaren nyligen avslutat sin cellgiftsbehandling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamhetschefen, medicinskt ansvarig läkare och anmälarens ordinarie behandlande läkare studerat ärendet och bedömt att behandlingen varit adekvat, att undersökningen var korrekt och att diagnosen var väl underbyggd. Enligt yttrandet togs hänsyn till anmälarens tidigare sjukhistoria och möjliga nedsatta immunförsvar varför ett kraftfullare och bredare antibiotikum kom att användas, detta i enlighet med gällande riktlinjer. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04559** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren skrev inget intyg till försäkringskassan En kvinna var i behov av ett intyg till försäkringskassan beträffande omskolning och bad husläkaren att skriva ett. Trots att hon låg på och ringde om sitt intyg många gånger blev det inte något skrivet. Hon är också missnöjd med uppföljning av sjukdomssymtom som senare visade sig vara diabetes, diagnosen ställdes när hon träffade en vikarie för sin ordinarie husläkare. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att de två husläkare som anmälaren tidigare träffat inte längre arbetar kvar på mottagningen, ingen möjlighet har funnits att diskutera anmälarens ärende med dem. Han menade att det finns ett behov av att tillsammans upprätta en behandlingsplan, anmälaren erbjuds möte på vårdcentralen för gemensam planering. Anmälaren har i telefonsamtal med förvaltningen förklarat att hon gärna träffar patientansvarig läkare och verksamhetschef, men inte några fler personer. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V1908-04596** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i undersökning eftersom läkaren inte reagerade på svar från röntgen En patient besökte primärvården och läkaren remitterade henne till undersökning med röntgen. Anmälaren ställde fråga om hur undersökningsresultatet skulle kommuniceras till henne, om hon på eget initiativ skulle kontakta vårdcentralen eller om vårdcentralen skulle förmedla svaret. Läkaren ska då ha varit mycket otrevlig och med hög röst uttryckt "vi tar hand om det här". Nästan ett år senare fick kvinnan besked av annan vårdgivare att undersökningen med röntgen indikerade att hon led av lungcancer. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för insatser. Enligt anmälaren fanns det brister i uppföljningen, anmälaren ville dock avsluta handläggningen efter att ha tagit del av det första yttrandet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-04850** Vård och behandling Behandling	Femårig flicka med hög feber nekades vård Patienten var en femårig flicka med hög feber. Hon nekades vård vid närakutmottagning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren, en jourmottagning, hänvisar till vårdcentralen då det finns behov av utredningar av mer långdragna eller komplexa besvär. Enligt yttrandet berättade föräldrarna att barnet lidit av återkommande feber under tre veckor. Sjuksköterskan bedömde att flickan hade behov av en mer ingående bedömning och provtagning och hänvisade därför familjen till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-04852** Vård och behandling Behandling	Nekad behandling Patienten var en femårig flicka med hög feber. Hon nekades vård vid närakutmottagning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd biträdande verksamhetschef framgick att patienter inte ska bli hänvisade flera gånger i samma ärende, att nästa vårdgivare bör ta emot patienten och göra en akut medicinsk bedömning om den första vårdgivaren gjort en felaktig hänvisning. Om patienter som är osäkra på vart de ska vända sig, kan de ringa 1177 Vårdguiden för att få vägledning, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-04964** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Läkemedelshantering som varken individ- eller behovsanpassas vid korttidsboende för barn Ett 11-årigt barn med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning vårdas några dagar per månad på ett korttidsboende. På boendet har man bestämt att man ska införa färdigadministrerade läkemedel på rulle, så kallad apodos. Barnet är beroende av tydliga och begripliga strukturer och vanor och modern anser att en rulle med läkemedel i plastpåsar är fullständigt omöjligt för barnet att överblicka. Det är livsviktig för barnet att han förstår vilka mediciner han har och behöver och att han kan processen kring läkemedelshanteringen. I systemet med apodoser på rulle är risken stor att man bara tar nästa påse utan att reflektera över innehållet, därför är en läkemedelsdosett att föredra för att barnet ska få en överblick. Modern har bett chefen för vårdcentralen som är ansvarig för läkemedelshanteringen på korttidsboendet om att slippa apodoserna, men denna hade inte sett något skäl till att inte använda apodos och hänvisade till ansvarig sjuksköterska för korttidsboendet. Modern anser att verksamheten borde vara mer flexibel och göra individuella anpassningar till de boendes sjukdom och funktionsnedsättning. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev att efter ett möte med chef på korttidsboende samt sjuksköterska från kommunen kom man överens om att apodos är den lämpligaste och klart säkraste lösningen för både patient och personal då man minimerar risken för misstag. En förutsättning för att göra en delegering är att personalen på boendet har genomgått en kortare webbaserad medicinsk utbildning, vilket togs upp med de personer som var närvarande på mötet. Verksamhetschefen hade inte fått någon återkoppling om detta hade skett eller ej. Pojken har nu blivit listad på en annan vårdcentral i området och det medicinska ansvaret ligger då på den vårdcentralen. Modern tog del av yttrandet och ansåg att verksamheten saknade barnperspektiv och individuell bedömning i sitt beslut och bara ville göra det så enkelt som möjligt för personalen. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05000** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Skadad axel blev inte ordentligt undersökt En kvinna skadade sin axeln då ett tungt föremål föll på den och hon uppsökte närakutmottagning. Fick lugnande besked och smärtlindring, det visade sig senare att senor och muskler i arm och axel gått av. Hon är besviken över att inte ha fått en fördjupad undersökning vid skadetillfället. Åtgärd: I svar från verksamhetschef på närakutmottagningen beklagades att den muskelskada anmälaren fått vid olyckstillfället inte uppmärksammades vid besöket på mottagningen. Den röntgenundersökning som genomfördes var inte tillräcklig för att se muskelskadan, men uteslöt att hon drabbats av en fraktur i axelleden. Sammanfattningsvis är ärendet korrekt handlagt på närakutmottagning, hon hänvisades till vårdcentralen om hon inte blev bättre. Anmälaren menar att hon själv på eget initiativ tog sig vidare i vården. Hon vill att denna kommentar bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-05009** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och nekad vård En familj framför att de fick dåligt bemötande av en sjuksköterska vid en husläkarmottagning som försökte neka familjen att komma in till mottagningen med sin minderåriga dotter som hade en fästing. Sjuksköterskan ansåg att familjen själva skulle ta bort fästingen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat familjens beskrivning av det arroganta vårdmötet. Man har detta som en stående punkt på arbetsplatsmöten där man beaktar händelser och upplevelser av nämnda slag. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05012** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Diskriminerad av felaktigheter i journalanteckning En kvinna anser sig ha blivit diskriminerad av en läkare vid en vårdcentral som i journalens allmänna tillstånd antecknat att kvinnan var slöjbärande. Hon anser att denna information var helt irrelevant för hennes hälsotillstånd och vill att liknande händelser inte uppstår igen och drabbar andra patienter. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat händelsen. Läkaren som har skrivit i journalen att kvinnan var slöjbärande jobbar inte kvar på vårdcentralen. Man har tackat anmälaren för sin skrivelse och kommer att ha detta som en stående punkt på arbetsplatsmöten. Anmälaren har efter att läst yttrandet kontaktat förvaltningen och berättat att hon läst i sin journal igen och då en annan läkare skrivit att hon på grund av sin täckta kläder inte får någon sol trots att anmälaren brukar sola. En annan läkare har sagt till anmälaren varför du har en tatuering när du har täckt det med kläder. Anmälaren har kontaktat vårdcentralen för att prata med någon ansvarig men receptionisten har svarat att hon kan bara svara på frågor som har med sjukdomar att göra. Kommer överens att skicka ny blankett till henne så att hon återkommer med ett genmäle. Då anmälaren trots detta inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05021** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Husläkaren uppmärksammade inte att axelleden var skadad En kvinna hade sedan tidigare skadat sin axelled, men eftersom den inte läkte gick hon till husläkaren. Där fick hon inte noggrann utredning, hon fick information om att det skulle läka ut av sig själv. Ortoped har senare konstaterat att det är muskler och senor som gått av, hon menar att en noggrann manuell undersökning hos husläkaren kanske hade kunnat ställa rätt diagnos så hon inte hade behövt gå så länge med oklar smärta. Åtgärd: Svar inkom från verksamhetschefen som gått igenom aktuell journaldokumentation då den patientansvarige läkaren avslutat sin anställning. Vid den manuella undersökningen av axelleden i samband med olyckan framkom inte tecken på en total bristning och råd gavs utifrån det. Ingen fördjupad undersökning med magnetröntgen gjordes då diagnosen syntes klar. Att diagnosen inte var helt korrekt beklagades. Anmälaren har anmält händelsen till Löf för fördröjd diagnos och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05028** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Får inte antibiotika utskrivet av husläkaren En kvinna besökte vårdcentralen då hon varit med om en olycka, hon fick inte antibiotika för de sårskador hon hade. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att anmälaren inte kommit på anvisade besökstider och då ingen fördjupad undersökning skedde av sårskadorna kunde ingen antibiotika skrivas ut. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V1909-05244** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Oklarheter med läkemedelsbehandling som patienten fick betala själv En man hade behandlats med injektion som gavs på vårdcentralen men injektionsläkemedlet skulle köpas på apoteket av patienten eller patientens anhöriga. När medicinen skulle hämtas ut av hans fru fick hon betala injektionen helt privat vilket blev ca 4000kr trots att mannen hade fått injektionerna tidigare för längre pris. Frun som hade betalat och hämtat ut injektionsläkemedlet hade frågat varför kostnaden blev hög den här gången men hon har inte svar eller återkoppling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beklagas den negativa upplevelsen och beskrevs att klagomålet har granskats samt handläggningen beskrivs i yttrandet. Patienten hade varit på besök på vårdcentralen och läkaren hade haft svårigheter att följa medicineringen och det rekommenderades att spärrarna för läkemedel skulle tas bort. Patienten har lagt in spärrar i sin journal. Spärrande har försvårat bedömningar och dokumentation. Patienten hade därefter listat om sig på en annan mottagning. Patienten hade uteblivit från ett besök vilket ledde till en avgift för uteblivet besök. Vad gäller behandlingen med injektions läkemedlet är det korrekt att denna ska rekvireras av vårdcentralen och inte skrivas på recept och detta är således en felaktighet i den vård och behandling som patienten fått via vårdcentralen vilket ursäktas. Om patienten önskar kompensation för detta kan anmälaren inkomma med underlag för att kunna hantera ärendet. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05325** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Bristfällig läkarkontinuitet och uppföljning samt tillgänglighet En kvinna är kritisk till bristen på läkarkontinuiteten vid en vårdcentral där hon vid upprepade gånger måste berätta om sina besvär för varje ny läkare. Läkarna har inte tillräckligt med tid för att prata med patienter samt hinner inte titta i journalen. Hon anser att hennes besvär kunde upptäckas snabbare om man hade mer tid och undersöka. Hon anser också att bemötandet av de äldre vid vårdcentralen inte var acceptabelt. När hon har tagit upp problemen med ansvarig chef har hon uppmanats att byta vårdcentral. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som redovisat för de läkare patienten under sina tioårs kontakt med vårdcentralen träffat samt varför dessa inte var kvar på mottagningen. Man stävar efter kontinuitet i vården och i första hand erbjuder den läkare som patienten går hos men om patienten vill komma in på snabbaste tid erbjuder man i stället den som har en snabb tid. Det innebär att man kan få vänta längre på den läkare som man går hos. All personal arbetar tillsammans med gemensamma medicinska riktlinjer samt hur man ska följa upp patienten. Man har gått igenom patientens journal och hävdat att de första provtagningar inte visade på något anmärkningsvärt. Det var först efter att patienten redovisade för nya besvär som man genom nya provtagningar kunde konstatera vad besväret var. Anmälaren har återkommit och berättat att läkaren hade nonchalerade hennes magbesvär. Anmälaren anser att läkaren borde ha gjort en vidare undersökning och i så fall hade man tidigare upptäckt besvären. Anmälaren är också missnöjd med hur ansvarig chef uttryckt sig om att anmälaren får byta vårdcentral. Kommer överens om att anmälarens synpunkter i samband med avslutsbrev framförs till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1909-05565** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Patient med hjärnhinneinflammation skickades hem med migräntabletter En kvinna hade hänvisats från akutmottagningen till närakutmottagning. Därifrån skickades hon hem med migräntabletter och hänvisades vidare till vårdcentralen. Fyra dagar senare kördes hon med ambulans till akutsjukhuset och det gjordes provtagningar. Hon hade bakteriell hjärnhinneinflammation och vårdades under två månader på sjukhuset. När hon skrevs ut fick hon första återbesökstiden först tre veckor senare. Hon blev sjuk igen efter en vecka när bakterierna hade kommit tillbaka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagning. Där beskrevs att man borde ha remitterat patienten tillbaka till akutsjukhusets akutmottagning för vidare bedömning. Vid analysen av journalen kunde man konstatera att uppgifterna är något knapphändiga och att den medicinska undersökningen inte är helt fullständig. Patienten hade fått en allvarlig diagnos senare under förloppet. Händelsen beklagas djupt och återkoppling görs till personalen. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1910-05639** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ingen utredning En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte vill utreda varför hen har lågt antal vita blodkroppar vilket framkommit vid blodprovstagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då förvaltningen inte erhållit ett entydigt samtycke av anmälaren för vidare handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05671** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristfällig information och bemötande En kvinna ringde till vårdcentralen för att hon hade insjuknat och kände sig mycket sjuk. Personen hon pratade med hade sagt till henne att hon inte kunde prata svenska och hon sa också att det var så många som ringde och terroriserade mottagningen. Hon ville inte säga vad hon hette. Därefter fick hon åka till akutsjukhuset istället där hon fick hjälp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Den uppstådda händelsen beklagas. Där beskrevs att patientärenden tas upp regelbundet med personalen och ledningsgruppen. Det är inte acceptabelt bemötande som patienten. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hade inga ytterligare synpunkter att ta upp. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1910-05940** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på remittering och informationsgivning om hälsotillstånd Anmälaren anser att läkaren borde ha remitterat honom till datortomografi. Anmälaren ifrågasätter också att läkaren remitterade honom till akutmottagning vid akutsjukhus. Dessutom anser anmälaren att han inte fick information om sin allvarliga sjukdom på ett ansvarsfullt sätt, han tog del av sitt hälsotillstånd direkt genom att läsa om det via internet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren remitterades till undersökning, datortomografi, vid första besöket men att anmälaren inte blev kallad till sådan undersökning. Inom en vecka upprättades ännu en remiss, denna gång till akutmottagning för att få snabb bedömning av de täta anfallen av migrän och utifrån misstanke om tumör. Yttrandet beklagade att frågeställningen inte kommunicerades med anmälaren och att denne därefter kunde läsa den i sin elektroniska journal. Undersökningen med datortomografi visade att tumör ej kunde uteslutas. Remiss upprättades därför samma dag som svaret inkom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1911-06973** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och felaktig diagnos på akutmottagning En man som sex veckor tidigare genomgått en operation fick smärta i bröstkorgen och andningsbesvär. Han sökte vård på närakutmottagning där läkaren avfärdade hans symtom som virusinfektion. Mannen ifrågasatte diagnosen eftersom han inte hade feber, snuva eller andra symtom på luftvägsinfektion. Mannens tillstånd förvärrades under natten och han togs sedan till sjukhuset där man kunde konstatera att han drabbats av blodproppar i lungorna. Mannen blev inlagd på sjukhus i fyra dagar och fick behandling. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den ansvariga läkaren som beskrev att hon beställt blodprover som också togs på närakutmottagning. Vidare hade hon mätt vitalparametrar som andningsfrekvens, syresättning, puls, blodtryck och kroppstemperatur. I analysförfarandet på det kliniska laboratoriet förstördes ett av proven och läkaren erbjöd då mannen att stanna kvar för att kunna ta ett nytt blodprov. Detta blodprov tas just vid misstanke om blodpropp i ben eller lungor. Mannen valde ändå att lämna mottagningen utan att ta om blodprov, men läkaren hade förskrivit antibiotika och gett tydliga instruktioner att om hans status skulle försämras skulle han höra av sig på nytt. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07235** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på läkartider Anmälaren led av stora smärtor i höften. Hon blev erbjuden tid vid vårdcentralen men väntetiden till besöket utsträckte sig ända till fyra månader. Hon hade även hjärtproblem, men även för denna åkomma var väntetiden till läkarbesök lång. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock meddelade att hon inte önskade vidare handläggning. Under handläggningstiden hade hon blivit erbjuden läkartider som låg inom snar framtid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07370** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Fel diagnos Anmälaren led av smärtor i ryggen. Han blev inbokad för läkarbesök vid vårdcentral. Remiss till sjukgymnast upprättades. Anmälaren själv påtalade sin uppfattning att det fanns omedelbara behov av remittering till undersökning med röntgen. Sjukgymnasten remitterade anmälaren till kiropraktor. En annan vårdgivare kunde senare med röntgenundersökning fastställa att anmälaren led av cancer i ryggen. Vid vårdcentralen blev han också nonchalant bemött av sjuksköterska när han försökte påtala sina behov av att snabbt remitteras till undersökning med röntgen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivarens läkare alltid gör medicinska bedömningar av patienternas besvär för att komma fram till tänkbara diagnoser samt kunna avgöra vilka utredningar som är mest lämpliga att gå vidare med. Därför var det korrekt att erbjuda längre läkartid innan eventuella remisser upprättades, enligt yttrandet, eftersom anmälaren var ny patient vid vårdcentralen (anmälaren hade just bytt vårdcentral när han kontaktade vårdcentralen). Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07371** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Fel diagnos, avvisad Anmälaren led av ihållande värk i ryggen. Akutsjukhus hänvisade honom till närakutmottagning. Vid receptionen blev han avvisad. Personalen uppgav att anmälaren skulle vända sig till vårdcentralen. Vårdguiden upprättade telefonkontakt med anmälaren och förklarade att närakutmottagningen enligt uppdrag skulle ta emot honom. Anmälaren träffade en läkare vid närakutmottagningen. Läkaren bedömde att anmälaren led av inflammation i ryggen och ordinerade muskelavslappnande och smärtstillande. Senare diagnosticerades anmälaren som cancersjuk, cancer i ryggen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick följande: Enligt den preliminära bedömningen var ryggsmärtorna inte akuta och vårdgivaren hänvisade anmälaren till 1177 för hjälp att boka snabb tid på vårdcentral för vidare utredning, detta för att guida anmälaren till rätt vårdnivå i enlighet med regionens hänvisningsstöd. Uppdraget för närakuternas verksamhet är inte att utreda misstänkta sjukdomar som inte är akuta. Därför ordinerades smärtstillande preparat och ingen åtgärd för vidare undersökning vidtogs när anmälaren återkom efter förnyad hänvisning till närakuten. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V1912-07373** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel diagnos, fel uppgifter i journal Patienten har tidigare ordinerats antibiotika då man misstänkt smitta av borrelia. Emellertid återkom symptomen men denna gång förstärkta. Patienten sökte sig till närakutmottagning. Enligt anmälaren angav läkaren felaktiga uppgifter om patientens hälsotillstånd i patientjournalen, till exempel gott allmäntillstånd, opåverkad. Läkaren uppmanade patienten att gå hem. Anmälaren anser att läkaren borde ha remitterat patienten för vidare provtagning. Två dagar efter besöket vid närakuten kunde det konstateras att han led av TBE-smitta. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att journalen visade att patienten led av lätt hjärninflammation. Överläkaren tackade för återkopplingen och avsåg att gå igenom händelsen och fallet med personalgruppen för att den skull ta lärdom av detta ärende. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V1912-07454** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Missnöjd med läkare En man har synpunkter på en läkare han träffade på en vårdcentral. Läkaren ska ha varit ointresserad av hans mående och bemött honom bristfälligt då denne haft en brysk ton. Mannen upplevde att läkaren förringade hans dåliga mående och ställde inga följdfrågor till honom. Läkaren ordinerade heller inga prover och ska ha tittat på honom på ett obehagligt sätt. Patienten anser också att det är långa väntetider generellt till läkarbesök vid mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt från berörd läkare. Verksamhetschefen förklarade att det ibland blir längre väntetider än vad som är önskvärt då efterfrågan på läkartider är hög. Verksamhetschefen har stort förtroende för aktuell läkare och har inte funnit anledning att tro att han vare sig är ointresserad av sin profession eller på minsta sätt skulle ofreda någon. Dock kan de ändå ta lärdom av ärendet för att bli ännu smidigare och lyhörda i patientkontakten, vilket kommer diskuteras på framtida möten. Berörd läkare redogjorde för besöket och beskrev att han alltid bemöter sina patienter med ett professionellt engagemang samt att hans bemötande är alltid lika professionellt och påverkas inte av patienten eller dennes utseende. Patientens subjektiva uppfattning beklagades. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutas efter överenskommelse.
Skrivelse **Primärvård** **V2001-00233** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i vårdansvar vid vårdcentral En man som lider av psykisk ohälsa har bollats mellan en vårdcentral och en psykiatrisk enhet. Psykiatrin har remitterade honom till vårdcentralen som i sin tur hänvisade tillbaka honom till psykiatrin. Mannen ansågs för frisk för psykiatrin och vårdcentralen ansåg honom för sjuk för att kunna hjälpa honom. Patienten blev istället tvungen att uppsöka en psykiatrisk akutenhet då han inte fick någon hjälp eller sjukskrivning. Under tiden han kämpade med att få en läkartid var han suicidnära. Åtgärd: I inhämtat yttrande från medicinskt ansvarig läkare redogjordes vårdkontakterna vid vårdcentralen. Denne beklagade att patienten upplevt att de vägrat ta emot honom och hjälpa honom och att han har behövt ringa runt för att få sin sjukskrivning. Patienten var okänd för dem då han precis listat sig där. I remissvaret till den psykiatriska mottagningen skrev läkaren att det var rimligt att de tog hand om sjukskrivning fram till det inbokade besöket vid vårdcentralen, då det var psykiatrin som gjort bedömningen om att patientens arbetsförmåga var nedsatt på grund av psykiska besvär. Denna information gavs även till patienten. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

Skrivelse **Primärvård** **V2001-00561** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Missad förlossningsskada trots flera undersökningar En kvinna som fått sitt första barn sökte sin barnmorskemottagning flera gånger under flera månader efter förlossningen då hon hade stora besvär som tillkommit efter förlossningen. Hon fick information att allt var normalt efter en förlossning och att besvären skulle läka med tiden. Hon rekommenderades att smörja med en hormonsalva samt att söka samtalsstöd. Efter många månader och flera andra läkarbesök fick hon av en läkare på en annan mottagning besked om att fyra muskler i bäckenbotten var av och att operation behövdes. I journalen från barnmorskemottagningen står om misstanke om saknade muskler i bäckenbotten och att patienten fått information om detta. Anmälaren fick aldrig någon information. Anmälaren har haft stora besvär i sitt dagliga liv på grund av skadorna vilket drabbat henne och hennes familj. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på barnmorskemottagningen. Hon beskriver den rutinundersökning som görs vid efterkontroll på barnmorskemottagningen efter förlossningen. Undersökningen kompletterades med en noggrann sjukhistoria och tillsammans med kvinnan försökte barnmorskan komma fram till om det verkar vara en normal eller komplicerad läkningsprocess. Det gjordes en plan där olika vårdgivare kan komma ifråga om det finns besvär hos kvinnan. En barnmorska kan inte sätta diagnos. Barnmorskan skriver att kroppen har en god förmåga till läkning, de försöker beskriva det de ser och känner vid undersökning och säkerställa att kvinnan ska söka hjälp om besvären inte ger med sig, förslagsvis till barnmorskemottagning, fysioterapeut eller till specialistläkare. De flesta specialister inom området ger råd att vänta upp till sex månader för att se hur kroppen själv läker skadan. Enligt de besök som patienten gjorde på mottagningen har barnmorskan beskrivit vad hon känt vid undersökning vilket hon förmedlat till patienten och då ett specialistläkarbesök var inbokat vid tillfället kände sig barnmorskan trygg med att uppföljning skulle ske hos vårdgivare som kunde ställa diagnos. Att rekommendera stöd av kurator eller psykolog var tänkt som ett komplement till annan utredning och behandling vilket de ofta rekommenderar för att ta hjälp av den kunskap som finns vid jobbiga situationer som påverkar livet, som till exempel en förlossningsskada i underlivet. De beklagar att rekommendationen inte uppfattades så. Patienten har tagit del av yttrandet men är inte nöjd med svaret. I överenskommelse ska ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-00901** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning på närakutmottagning ledde till operation En man hade opererat sig för en hälseneruptur. Han fick efter operationen svullnad, värmeökning och infektion i såret. Han gick till en närakutmottagning och träffade en läkare som bedömde att det inte var någon sårinfektion. Mannen fick gå hem och kom sedan på uppföljning för borttagande av suturer. Då såg sjuksköterskan att såret var infekterat och misstänkte även blodpropp. Hon tillkallade en läkare som sade att det såg ut som att det kunde röra sig om en infektion och blodpropp. Mannen fick antibiotika och blodförtunnande medicin och var tvungen att genomgå ytterligare en operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen där medicinsk ledningsansvarig läkare djupt beklagade det inträffade. Det framkom av journalen att läkaren inte hade gjort en fullgod undersökning. Det brast både gällande kontrollen av sårinfektionen och djup blodpropp i benet. Händelsen har diskuterats med läkaren som djupt beklagade det som hänt. Det finns rutiner för både undersökning av blodproppar och hudinfektioner. En vårdskadeutredning kommer att genomföras i ärendet. Patienten har anmält till inspektionen för vård och omsorg samt till patientförsäkringen. Läkaren hade ringt ombudet och bett om ursäkt. Ombudet var nöjd med svaret och vidtagna åtgärder. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01108** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande information vid byte av medicin på vårdcentral En kvinna med mekanisk hjärtklaff tar blodförtunnande medicin och behandlingen är livslång. Hennes läkare på vårdcentralen hade bytt ut hennes medicin utan att informera henne om varför. Läkaren hade talat över huvudet på kvinnan. Kvinnan har afasi och kan därför inte uttrycka sig. Hennes assistent hade varit med på besöket och läkaren hade talat till den personen. Kvinnan upplevde sig nonchalerad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där ansvarig läkare skrev att med anledningen av ärendet har en intern avvikelse upprättats. Det hade tyvärr som patienten skrivit blivit en felbedömning som lyckligtvis åtgärdades snarast utan att patienten skadades. Patienten hade en mekanisk hjärtklaff vilket innebar livslång behandling med blodförtunnande läkemedel. Felet berodde delvis på att man inte satt in en så kallad varning i journalen som uppmärksammar vårdpersonal på att patienten hade en mekanisk hjärtklaff. Läkaren läste journalen i löpande text och uppfattade inte att patienten hade en mekanisk klaff i hjärtat. Detta har åtgärdats och nya rutiner har införts som till exempel att om en patient äter blodförtunnande medicin ska två oberoende läkare konsulteras i ärendet innan man gör ett byte av medicin. Patienten undrade om hon kunde fortsatt ha förtroende för vårdcentralen och ansvarig läkare skrev att hon kommer få bästa möjliga vård fortsättningsvis och de ska se till att hennes tillit kvarstår. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01126** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande och felaktig information och remisshantering En man hade synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral brustit i information och hanteringen av remittering för en viss undersökning. Mannen önskade en specifik undersökning vid en specifik inrättning men detta hörsammades inte av läkaren. Det tog också tid innan mannen fick svar på undersökningen, han fick själv kontakta vårdcentralen för detta och han har senare upptäckt att den information han fick var felaktig. Husläkaren hade inte delgett honom de fynd som framkommit vid undersökningen. Läkaren verkar också ha missuppfattat vilken åtgärd mannen tidigare genomgått. Mannen har också haft svårt att få kontakt med läkaren som inte varit tillgänglig och har synpunkter på att hon avbokat ett besök. Mannen menar att läkaren agerat oärligt och vårdslöst. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschef samt medicinskt ansvarig läkare. De informerade om att den berörda läkaren dessvärre var sjukskriven sedan några månader tillbaka och därför inte kunde medverka i svaret. De redogjorde därefter för vad journalanteckningar och remissvar visat, patienten hade önskat en magnetkameraundersökning och läkaren hade remitterat för sådan och meddelat patienten svaret brevledes. I svaret från läkaren framgick inget om eventuella implantat som fynd. Det kan dock utläsas i undersökningssvaret att det sannolikt finns detta, men det är inte helt säkert. Patienten hade träffat en annan läkare på vårdcentralen och då även fått en muntlig förklaring av ärendet, det brevsvar som skickats. Chefen och den medicinskt ansvariga läkaren ansåg att det var olyckligt att misstanken om implantat inte framgick av läkarens brevsvar, men ansåg att ärendet sammanfattningsvis handlagts korrekt av läkaren. De beklagade patientens missnöje och negativa upplevelse. Patienten har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01204** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning och behandling En man har under 30 års tid ätit läkemedel mot magsår. Under årens lopp har han drabbats av flera slags problem, bland annat har han haft konstant yrsel, huvudvärk, håravfall och smärta i benen. Dessutom har han varit deprimerad. Mannen har sökt vård för sina besvär men ingen läkare har kopplat hans problem till långvarig läkemedelsbiverkan. Åtgärd: I inhämtat yttrande från en samordnare beklagade hon att mannen upplevt att han inte fått hjälp för sina besvär. Tyvärr hade den ansvarige läkaren slutat men hon kunde se att mannen under en period om sju månader varit på sex besök hos läkare och sju besök hos sjuksköterska. Läkaren hade utrett mannens huvudvärk och yrsel med provtagning, magnetkameraundersökning, 24-timmars blodtrycksmätning och hjärtundersökning. Mannen remitterades också till fysioterapeut och till hjärtspecialistläkare. Därefter valde mannen att byta vårdcentral. Samordnare menade att hon var ledsen över att vårdcentralen inte hade lyckats hjälpa mannen men hon såg inte att man utredningsmässigt hade kunnat göra något annat. Man kommer inom läkargruppen diskutera biverkan av läkemedlet mot magsår för att detta inte ska missas i framtiden. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att det var bra att läkemedelsbiverkningar kommer att diskuteras och medvetandegöras i läkargruppen så att när en patient söker vård för yrsel och har behandling med läkemedel mot magsår kan det eventuellt vara en läkemedelsbiverkning. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01205** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning och behandling En man har under nästan 30 års tid medicinerat mot sina magbesvär. Han har också haft konstanta besvär av bland annat yrsel, huvudvärk och bensmärta. Mannen tror att han i alla år lidit av biverkningar från läkemedlet och vill uppmärksamma läkarna på att detta läkemedel kan orsaka så svåra biverkningar. När mannen har sökt hjälp för sina problem har läkarna inte avrått honom från att ta läkemedlet. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen skrev hon att hon gjort en journalgranskning som visade att mannen sökt vård på vårdcentralen flertalet gånger för andra besvär. Huvudvärk togs upp vid ett tillfälle och bedömdes då vara en reaktion på nyligen tagen vaccination. Yrsel har överhuvudtaget inte nämnts som symtom. I journalen framkommer att huvudvärken inte gått över och mannen kom på flera läkarbesök där blodprover och röntgenundersökning av huvudet gjordes. Mannen fick diagnosen polyper, det vill säga små ofarliga utväxter i näsan och inflammation i bihålorna och fick behandling därefter. Då huvudvärken fortsatte återkom mannen till vårdcentralen och fick då behandling mot fästingöverförd bakteriesmitta. Verksamhetschefen bedömde att man tagit mannens besvär på allvar och genomfört en gedigen utredning och behandlat honom efter de fynd man gjort. Det var oklart varför mannen inte återkommit till vårdcentralen då symtomen trots behandlingarna inte gått över. Om detta hade kommit till verksamhetens kännedom hade utredningen fortsatt tills korrekt diagnos och symtomlindring uppnåtts. Mannen tog del av yttrandet och ansåg ändå att det var konstigt att läkarna inte kom in på spåret med läkemedelsbiverkan i form av huvudvärk. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01206** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i utredning och behandling En man har sedan 30 år tillbaka ätit läkemedel mot magsår. Mannen har drabbats av biverkningar i form av yrsel, huvudvärk och bensmärtor. Mannen har försökt påtala för läkarna att han misstänker läkemedlet som orsak till besvären men detta har läkarna inte velat lyssna till. Han vill nu uppmärksamma vården på att hans besvär har förbättrats avsevärt sedan han avslutat behandlingen med läkemedlet. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den medicinskt ansvariga läkaren som beskrev mannens kontaktorsaker. Mannen hade sökt för yrsel och huvudvärk och man gick igenom hans läkemedel där man justerade hans blodtrycksmediciner. Mannen remitterades också till en öron-, näsa-, halsmottagning och en neurologisk klinik där hans huvudvärk bedömdes som spänningshuvudvärk. Mannen remitterades också till en sjukgymnast. Den medicinskt ansvariga läkaren ansåg att mannen under tiden han varit listad på vårdcentralen genomgått en bred utredning och fått adekvat bemötande och god vård. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att läkaren åtminstone i yttrandet borde ha kommenterat att man missat utreda läkemedelsbiverkan av läkemedlet mot magsår.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01243** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tonåring nekades vård på närakutmottagning En tonårig flicka hade hög feber, hostade och kräktes. Hon kom till akutmottagningen under kvällen men blev hemskickad eftersom sjuksköterskan sa att de bara tar in personer med andningsproblem. Under natten insjuknade hon ännu mer och blev nu inlagd och var tvungen att stanna tre dygn på en vårdavdelning för att bli frisk. Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkaren som beskrev att den tonåriga flickan hade kommit till närakutmottagningen och sökt vård där. Hon hade haft svårigheter att sova och illamående samt önskade intyg till Centrala studiestödsnämnden. Med tanke på den sjukdomsbild som flickan haft med feber i 10 dagar, borde man ha registrerat hennes kroppstemperatur och även tagit ställning till hosta och halsont. Ärendet kommer att följas upp med vederbörande sjuksköterska enligt överläkaren. Flickan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01245** Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning Patienten är ung kvinna. Hon plågades av huvudvärk och sökte kontakt med vårdcentralen. Läkaren bedömde att hon led av migrän och ångest. Läkaren remitterade patienten till undersökning med datortomografi. Patienten blev informerad om att undersökningsresultatet var utan anmärkning. Det visade sig senare att denna undersökning gjordes utan kontrastvätska, vilket gör resultaten mer svårbedömda. Annan vårdgivare har dock vid eftergranskning av bilderna kunnat observera att hjärnans hålrum var deformerade och att tredje ventrikeln delvis var tilltäppt, att det fanns oroväckande förändringar i området där tumören växte fram. Anmälaren ställde frågan varför remitterande läkare inte reagerade på att undersökningen utfördes utan kontrast. Anmälaren ställde också frågor om varför patientens fortsatta besvär inte togs mer på allvar. Patienten berättade om en rad symptom som borde fått läkaren att undersöka vidare, ansåg anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren uppsökte läkare vid vårdcentralen på grund av huvudvärk, att besvären ansågs vara akuta varför det omgående upprättades remiss till akutmottagning vid sjukhus. Vid akutmottagningen vid sjukhuset upprättades remiss för datotomografiundersökning av hjärnan. I remissvar från akutmottagningen till läkaren vid vårdcentralen framkom endast att man bedömde undersökningsresultaten som normala, att man ordinerat läkemedel mot migrän och att vidare uppföljning skulle ske via neurologspecialist i öppenvård. Nästan ett år därefter sökte anmälaren kontakt på nytt med vårdcentralen på grund av huvudvärk och läkaren rekommenderade då den förebyggande migränbehandlingen som specialisten hade ordinerat. Vid uppföljningen uppgav anmälaren att hon påbörjat denna ordinerade behandling och att hon var besvärsfri. Anmälaren sökte även för besvär med öronen, det visade sig vara dubbelsidig öroninflammation. Besvären kvarstod och vid uppföljningen remitterades anmälaren till öron-, näsa-, halsspecialist. Enligt yttrandet har vårdcentralen inte brustit i sitt omhändertagande. Anmälaren kommer vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2002-01338** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Underliga förslag om behandling och underliga påståenden Anmälaren hade sökt sig till primärvården på grund av magproblem. Där träffade hon en läkare, en vikarierande sådan. Denne läkare påstod att anmälaren skulle mäta sitt blodsocker sex gånger per dag samt ta insulinsprutor. Anmälaren uttryckte sin tveksamhet. Läkaren ska då ha sagt att om anmälaren inte följde läkarens råd riskerade anmälaren att bli blind, lam och få påverkan på sin hjärna i övrigt. Detta fick anmälaren att bli förtvivlad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att läkarens insatser är adekvat journalförda, att läkaren genomfört relevanta undersökningar. Vid kortisonbehandling är det särskilt vanligt att påbörja insulinbehandling mot diabetes, enligt yttrandet. Läkaren beklagade att hon på ett alltför skrämmande sätt berättade om möjliga komplikationer med diabetes, hon avsåg endast att förklara orsaken till att behandla diabetessjukdomen. Anmälaren ansåg att hon blev felbehandlad, att det var fel att ordinera insulin. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2002-01392** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Brister i hantering av remiss Patienten hade problem med att svälja. Hon sökte sig till vårdcentralen. Hon ordinerades medicin som inte hade verkan på problemen. Vid återbesök remitterades hon till undersökning med röntgen. Senare remitterades hon även till specialistmottagning, men för patienten var det oklart till vilken mottagning. Patienten upprättade kontakt med specialistmottagning vid akutsjukhus som uppgav att mottagningen fått remiss av vårdcentralen men att remissen var i behov av kompletteringar. Patienten kontaktade vårdcentralen och bad den påskynda kompletteringen av remissen. Senare uppgav vårdcentralen att den remitterat patienten till annan specialistmottagning än den som var lokaliserad vid akutsjukhuset. Vid kontakt med denna mottagning visade det sig att remissen var oklar. Patienten tog därför förnyad kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att patienten blivit remitterad till logoped och även till öron-, näsa-, halsspecialist, mottagningar som patienten enligt yttrandet är nöjd med. Patienten ansåg att det tog lång tid innan hon blev remitterad till de mottagningar som hon önskade. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01614** Kommunikation Delaktig Kommunikation Samtycke Resultat Resultat	Vårdcentral hänvisade till abortmottagning utan att fråga om graviditeten var önskad En kvinna som hade gjord en graviditetstest ringde till sin vårdcentral för att boka en tid för att kontrollera sin graviditet. Kvinna har ett barn som inte är född i Sverige och kvinnan visste inte att det är mödravårdscentralen som man ska vända sig till. Den som svarade frågade inte om det var en önskad eller oönskad graviditet men gav ett telefonnummer till en mottagning. Kvinna gick dit utan att veta att det var en abortmottagning. Kvinnan fick en ofrivillig abort. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar det inträffade. Patienten är inte listad på vårdcentralen och det finns inga journalanteckningar i patientens journal på mottagningen. Sannolikt har patienten fått råd att kontakta växeln på en mottagning som både har gynekologisk mottagning, barnmorskemottagning samt abortmottagning. Varför detta telefonnummer gavs finns inget svar på. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01662** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bedömning och behandling av finger En kvinna har synpunkter på bedömning och behandling av ett sår på hennes finger. Hon sökte läkare på vårdcentralen som gjorde en kirurgisk åtgärd och gav antibiotika. Det blev en fördröjd diagnos och ett långdraget förlopp. Olika läkare misstrodde varandras diagnoser och bedömningar. Kvinnan tränade mycket och fick på grund av fingret svårigheter att träna. Hon beskrev ett tråkigt bemötande av vårdpersonalen kring detta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvariga på vårdcentralen. De gör en beskrivning av patientens besök och telefonuppföljningar samt de bedömningar som gjordes av patientens sår på fingret. Vid ett av läkarbesöken fanns misstanke om en godartad hudförändring och remiss skrevs till hudläkare som bekräftade diagnosen och gav behandling. Vid de första besöken som patienten gjorde fanns inget som tydde på den diagnos som senare ställdes. De beklagar om patienten upplevt besöken på vårdcentralen som otillfredsställande. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** **V2003-01730** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Felaktig remittering från närakutmottagning i samband med blindtarmsinflammation En tonåring med misstänkt blindtarmsinflammation hänvisades från 1177 till en närakutmottagning. Prover togs och från närakutmottagningen hänvisades tonåring till ett akutsjukhus. Därifrån hänvisades han till ett barnsjukhus som inte utför blindtarmsoperationer på tonåringar. Först när tonåringen hamnade på det fjärde sjukhuset kom han till rätt ställe. Åkandet mellan fyra olika vårdgivare var mycket svårt och smärtsamt för den tonårige pojken. Åtgärd: I inkommet yttrande från medicinskt ansvariga läkaren förstod denna den frustration den anhöriga gav uttryck för och höll med henne om att det inte var rimligt att en patient med en akut kirurgisk åkomma ska bollas runt mellan olika vårdinrättningar. Vid akuta kirurgiska åkommor konsulteras alltid en jourläkare och det var på dennes inrådan som pojken hänvisades till akutsjukhuset för vuxna patienter, vilket var felaktigt. Medicinskt ansvariga läkaren beklagade det inträffade och var tacksam över att familjen skickat in synpunkterna och hoppades slutligen att pojken hade återhämtat sig. Anhörig tog del av yttrande och inkom med genmäle för verksamhetens kännedom där hon tyckte att läkaren och jourläkaren borde vara medvetna om pojkens ålder och vilka besvär han sökte hjälp för. I samråd med anhörig avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** **V2003-01949** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Kvinna missnöjd med hantering av fraktur En kvinna bröt armen utomlands, det var en komplicerad fraktur. Hon fick information om att frakturen måste opereras vid hemkomst och hon tog kontakt med sin vårdcentral. Hon hänvisades då till närakutmottagning och tog med sig röntgenbilder från frakturtillfället. Där blev hon bristfälligt undersökt och läkaren tog ingen notis om röntgenbilderna hon hade med sig. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs information om den medicinska handläggningen. Patientansvarig läkare på närakutmottagningen tog kontakt med ortoped som önskade att patienten omgående hänvisades till akutmottagning för ställningstagande till akut operation. Detta är korrekt medicinsk handläggning och att patienten är besviken över hanteringen beklagades. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02141** Vård och behandling Behandling	En patient får inte hjälp med sina besvär En man har haft svårigheter att tömma sin urinblåsa under en längre tid. Mannen hade smärta och läckage av urin. Han var tvungen att ta smärtstillande tabletter för att klara av smärtan. Trots besvären hade inte vårdcentralen skickat någon remiss till en urolog. Mannen önskade få en operation så att han skulle slippa alla dessa bekymmer. Han hade själv försökt leta information på vårdguiden och ringt till urologmottagningar men inte fått någon hjälp. Mannen var ledsen över att ingen tagit hans besvär på allvar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2004-02226** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig faktura En kvinna har fått en faktura för mycket från en vårdcentral. Hon önskar hjälp att få den makulerad då ingen återkommer till henne. Åtgärd: Patienten har meddelat att fakturan nu är makulerad av vårdcentralen. Ärendet avslutas efter patientens önskemål.

Skrivelse **Primärvård** **V2006-03265** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Husläkaren missade fraktur på handleden hos barn En man tog sin lilla dotter till husläkaren då hon ramlat i studsmattan, flickan ville inte använda höger hand. Husläkaren gav lugnande besked, men flickan fortsatte att undvika använda armen och mamman tog med henne på förnyat läkarbesök. Röntgenundersökning visade fraktur vid handleden och en felställning hade uppstått då läkning påbörjats. Mamman är besviken över att frakturen missades vid det första läkarbesöket. Åtgärd: I svar från verksamhetschef och patientansvarig läkare beklagades upplevelsen av bristande vård. Vid besöket på vårdcentralen var handen inte svullen och rörligheten var god, det fanns ingen anledning att misstänka fraktur. Möjligheten finns att barnet skadat handen på nytt efter det första läkarbesöket. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2006-03594** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling på vårdcentral En man upplevde att det brister i vård och behandling på en vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** **V2007-04116** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Väntetid på provsvar och intyg och nedtryckande bemötande En kvinna som genomgått en operation hade synpunkter på en vårdcentrals agerande därefter. Kvinnan fick vid ett läkarbesök information om att hon skulle få ett brev hem från läkaren, rörande intyg och provsvar. Några veckor senare hade inget brev kommit och när kvinnan kontaktade vårdcentralen om detta kände hon sig nedtryckt och ledsen över bemötandet. Kvinnan menar att det är mycket svårt att få kontakt med husläkaren och att den personal som först tar emot patienternas samtal borde vara vänligare och vara noggranna med dokumentation. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten önskar inte inhämta något svar från vårdcentralen, hennes synpunkter blir en del av statistiken och kommer på så sätt vårdcentralen till del. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1809-0589279** Vård och behandling Behandling	Smärtlindring till döende patient En man i livets slutskede fick inte sin smärtlindring sina sista dagar på ett äldreboende och när anhöriga kom på platsen var han helt ensam och utan täcke. Han hade väldigt svårt att andas men det gick inte att få tag på personalen och sjuksköterskan som skulle komma hann inte fram i tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen som ansvarade för sjukvårdsinsatserna på äldreboendet. Där beklagas brister som beskrivs och att återkopplingen har dröjt men man är tacksam för att kunnat ta del av synpunkterna. Det beskrevs att klagomålet i första hand berör insatserna upp till sjuksköterskenivå. Uppdraget beskrivs och sjuksköterskor har en mycket viktig roll i den fortlöpande bedömningen av patientens aktuella tillstånd och återkopplingen av detta till läkaren som i större delen av tiden befinner sig på annan plats. Enligt utredningen av klagomålet beskrivs att det saknades doseringsanvisningar för värkstillande medicineringen, kommunikationen borde ha gjorts på bättre sätt mellan jourhavande läkaren och berörda sjuksköterskan för att stötta sjuksköterskan i sin prioritering av arbetsinsatser. Dessvärre han man inte kunnat vidare undersöka eller fastställa orsaken till de brister som framfördes och ber att få hänvisa till boendets hälso-sjukvårdsorganisation och deras utredning av det inträffade. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte framfört några ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1811-0690079** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Andningsslangen tejpades En kvinna hade hemsjukvård. Hemsjukvården tejpade slangen på andningsmaskinen (CPAP) i stället för att ringa efter råd och hur man sköter medicinteknisk apparatur i hemmet. Kvinnan fick åka till akuten. Hon låg på golvet blödandes när hemsjukvården kom och skulle ge medicin och ta av henne andningsmasken (CPAP). □□ Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att vad gäller sladden till patientens CPAP andningsapparat hade man upptäckt ett hål i en av sladdarna. Undersköterskan hade tejpat hålet tillfälligt så en ny slang beställdes av ansvarig distriktssköterska som skulle ha informerat anhöriga att slangen hade beställts. Verksamhetschefen beklagar att informationen inte hade varit tillräckligt tydligt. Vad som hänt under sommaren och tidigt på hösten går inte att få fram och det finns inga anteckningar om samtal från anhöriga och önskan om läkartid. Det bedömdes att det är märkligt att man inte skickat en remiss till vårdcentralen från Endokrinologen, akutsjukhuset eller hänvisat patienten till akutmottagningen direkt när hon hade vatten i lungorna. Självklart ska det inte gå till på det beskrivna sättet. Från vårdcentralens sida ska personalen se till att patienterna ska ta sina mediciner och det är klart och tydligt. Sjuksköterskan som hade besökt patienten under sommaren har fått sluta. Chefssjuksköterskan hade lovat gå igenom vårdcentralens rutiner eftersom det inte hade fungerat den aktuella dagen och ärendet tas upp på ett arbetsplatsmöte för att se över rutiner och påminner om de befintliga rutiner som finns. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1904-02079** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Utebliven hjälp och bristfälligt bemött vid vårdcentral En kvinna bokade en tid till sin vårdcentral då hon önskade träffa en läkare för sina psykiska besvär i hopp om att denne kunde hjälpa henne med en behandlingskontakt. Hon fick intrycket av att läkaren inte visste hur denne skulle hantera patienter med psykisk ohälsa och ska ha sagt att de inte remitterar, utan att patienten själv får hitta en psykiatrisk kontakt. Läkaren ska även ha ställt ovidkommande frågor till patienten om hennes vikt. Hon upplevde även att personal vid tidbokningen var otrevlig samt personal i receptionen då denna inte svarade på frågor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som har gjort en analys av ärendet tillsammans med biträdande verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare. Berörd läkare som patienten träffade var inhyrd under en kort period vid vårdcentralen. De har ett välfungerande psykosocialt team dit läkare kan remittera patienter till. Läkaren kan också remittera patienten till en psykiatrisk mottagning. De inhyrda läkare som tjänstgör på vårdcentralen får introduktion i vårdcentralens verksamhet. Om berörd läkare inte uppfattat att det finns ett psykosocialt team att tillgå är mycket beklagligt. Verksamhetschefen tackade för patientens synpunkter och beklagade att hon inte fick den hjälp som fanns att erbjuda vid läkarbesöket. Patientens upplevelse av otrevligt bemötande i telefonkontakt samt i kassan beklagades. Det framgick att de diskuterar de ärenden som inkommer till vårdcentralen på interna möten. Medicinskt ansvarig läkare har talat med patienten per telefon och beklagat händelsen då de själva anser att hon absolut borde ha fått den hjälp hon efterfrågade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1904-02512** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande återkoppling och information till patient och anhöriga En multisjuk kvinna hade försökt att få kontakt med sin husläkarmottagning. Efter lång väntan blev hon uppringt och hon skulle få återkoppling som uteblev. Även döttrarna försökte hjälpa mamman men det var svårt att komma i kontakt med mottagningen. Anmälaren och hennes döttrar har synpunkter på information, tillgänglighet, utredning, diagnostisering och återkoppling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs senaste kontakten med vårdcentralen gällande smärtstillande medicinering och utredning med magnetkameraundersökning samt uppföljning av svar till patienten. Det beklagas att patienten har fått träffa flera läkare och inte känner att hon fått uppföljning och kontinuitet i vårdförloppet. Beklagar även att patienten upplevt brist på empati och gott bemötande. Tillgängligheten förklaras delvis bero på att en av kollegorna gick i pension och det har varit ett högt flöde av patienter på telefonerna. Informationsflödet från vårdtillfällena på sjukhus kommer inte med automatik vårdcentralen tillkänna men om det uppstår något under vårdtiden som behöver följas upp så skickas det remiss till vårdcentralen till exempel gällande provtagning, uppföljning och ställningstagande till hemsjukvård. Alla patienter skall bemötas med respekt och om klagomål uppstår på bemötande tas detta upp med berörd personal och vid behov även diskuteras på personalmöten. Patienten har erbjudits att byta husläkare och verksamhetschefen hoppas därmed att det blir bättre kontinuitet, bemötande och tillgänglighet. Hembesök finns inplanerat. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03261** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Fel diagnos En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral beslutade om en diagnos trots att mannen protesterade. Medicin sattes in som gav biverkningar. Efter en second opinion konstaterades det att läkaren satt fel diagnos och anmälaren hade då medicinerats med fel medicin under ett halvår. Åtgärd: Verksamhetschef tackar för de synpunkter som mannen framfört och beklagar allt obehag som denne haft med vårdcentralen och den fördröjda diagnosen som medförde att rätt behandling dröjde. Läkaren som patienten träffat är inte kvar men en god kommunikation är självklart grunden för patient-läkarkontakten. Mannen har tagit del av yttrandet och inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1906-03611** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Utebliven vård av läkare som inte lyssnade och bröt patienten En kvinna framför att hennes väninna med stort behov av psykologisk vård bemöttes illa av en läkare vid en vårdcentral som avbröt henne utan att lyssna. Läkaren ställde aldrig adekvata frågor till patienten som tappat sitt förtroende för vården. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och specialist i allmänmedicin som framfört att patienten och läkaren har olika bilder av hur besöket fortlöpte vilket är olyckligt. Läkaren har beklagat att patienten upplevde att hon inte blev lyssnad på och att bemötande inte kändes bra. Läkarbesöket utmynnade i en veckas sjukskrivning samt att läkaren skulle kontakta patientens privata psykolog. Efter telefonkontakt med psykologen uppfattade läkaren sig få en bättre bild av patientens situation och försökte då kontakta henne via telefon och erbjuda återbesök och om behovet förelåg, längre sjukskrivning. Tyvärr kunde läkaren inte nå patienten via telefon vilket gjorde att han ringde ett kontaktnummer som fanns i patientens journal, vilket visade sig vara patientens mor. Läkaren önskade endast erbjuda tid för ett uppföljningsbesök, men så här i efterhand kan konstateras att man inte skall bryta någon form av sekretess när det gäller en vuxen person och att man förslagsvis hellre skulle skickat hem en kallelse per post och erbjudit uppföljningsbesök. Man har beklagat detta och välkomnat patienten att kontakta vårdgivaren vid behov. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-03973** Vård och behandling Läkemedel	Blev sämre av en ny medicin En man hade fått tid hos en vikarierande läkare på husläkarmottagningen. Läkaren hade ordinerad ny medicin som inte fungerade med hans andra mediciner vilket ledde till att han blev mycket sämre. Mannen fick vårdas på sjukhus. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken beklagas det inträffade, och om så önskades bokades gärna ett möte in med berörd läkare. På det aktuella boendet har besök av läkare utökats till två gånger per vecka, de andra dagarna är det sjuksköterskan som har den huvudsakliga kontakten för medicinska frågeställningar. De synpunkter som förts fram har ingående diskuterats med berörda läkare och även läkarjournalen har gåtts igenom. Gällande besvären med nacken bedömdes det inte initialt att vara indicerat med röntgenundersökning, men då besvären inte blev bättre ändrades beslutet. Då patienten en kort tid därefter blev försämrad i sitt allmäntillstånd, diskuterade den vikarierande läkaren med hustrun om behovet av att åka till ett akutsjukhus, men hustrun önskade avvakta med detta. Kliniken framför vidare att läkarbedömningar som gjorts har skett med patientens bästa i åtanke och i linje med vetenskap och beprövad erfarenhet. Kliniken har kommunicerat med närstående kring både bedömningar och förslag på åtgärder, möjligen hade skriftlig information kunnat erbjudas. Kliniken håller regelbundna samverkansmöten med kommunen och ansvariga organisationer för de aktuella sjuksköterskorna, för att belysa rutinerna kring information och informationsöverföring. Anmälaren har tagit del av yttrandet, och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-03996** Vård och behandling Behandling	Brister i hemsjukvård Enligt anmälaren brister hemsjukvården från vårdcentralen när det gäller behandlingen och omvårdnaden av en äldre kvinna. Kvinnan tvingas därför uppsöka akutmottagning vid sjukhus där man observerade att ena foten var inflammerad vilket föranledde ordination av antibiotika. Hemsjukvården misslyckas med att påbörja behandling av diabetes, enligt anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten får flera besök per vecka, två till tre besök per vecka, av vårdpersonal. Tyvärr har det inte varit möjligt med täta läkarbesök på grund av bemanningsläget, patienten har dock diskuterats vid ronderna inom hemsjukvården. Inom hemsjukvården finns varken diabetesläkare eller diabetessjuksköterska, men patienten har möjlighet till kontakt med diabetessjuksköterska vid vårdcentralen och den läkare som är kopplad till hemsjukvården har god kunskap om diabetes. Sjuksköterska bedömer om det finns behov av läkarkontakt. Eftersom det skett en omstrukturering av hemsjukvården vid vårdcentralen har informationsöverföringen inte varit optimal, vilket föranleder förbättringsåtgärder, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04002** Kommunikation Bemötande	Otrevlig personal Anmälaren upplever att personal vid vårdcentral är otrevlig och respektlös. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamhetschefen och personalen vid mottagningen har samtalat om händelsen som detta ärende avser. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04004** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Orosanmälan gjordes efter besök på närakutmottagning Föräldrar sökte för sitt minderåriga barn på en närakutmottagning. Dottern hade bitit sin lillasyster och när förälder skulle lugna barnet kom en arm i kläm vilket föranledde besök på närakuten. Man fann inga skador men en orosanmälan skickades till socialtjänsten. I anmälan fanns två berättelser om händelsen men den ena kände föräldrarna inte igen. Anmälan är nedlagd hos socialtjänsten men de vill veta var personal fick den felaktiga händelsen ifrån och en rättelse i journalen. Åtgärd: Bitr. verksamhetschef svarar i ett yttrande att vården har en skyldighet att göra en orosanmälan vid minsta antydan till att ett barn skulle kunna fara illa. Det är naturligtvis viktigt att all information är så korrekt som möjligt. All legitimerad personal som får information t ex vid inskrivning likväl som vid själva läkarbesöket, skall dokumentera denna korrekt och fullständigt. Chef håller med om att det hade varit bra om läkaren hade tagit upp det han upplevde som divergerande information och samtal med pappan om detta. Denne har återkopplat till den berörda läkaren och ärendet speglas även i den övriga personalgruppen. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte återkommit, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04135** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Avvisad från vårdcentral när han försökte boka tid En man ringde till vårdcentralen för att boka tid till läkare, han var listad på vårdcentralen och hade varit patient i många år. Sjuksköterskan var inte villig att boka upp en tid då mannen inte bor i närområdet. Mannen ifrågasatte detta och då blev sjuksköterskan otrevlig. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades av anmälaren blivit avvisad från den vårdcentral har var listad på och hänvisad till annan vårdcentral i närheten av bostaden. En trolig förklaring är att husläkarna vid denna tidpunkt hade väldigt långa väntetider. Anmälaren är ledsen och besviken över att ha blivit avvisad från en vårdcentral där han varit listad patient i många år och varit väldigt nöjd med vården. Ärendet avslutas i överenskommelse med mannens synpunkter bifogade i avslutsskrivelsen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1907-04219** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Upplevde diskriminering på vårdcentral En kvinna menar att husläkaren diskriminerar henne då de anger hennes neuropsykiatriska funktionsnedsättning som diagnos. Hon vill att detta ändras. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förklarades att de begrepp som anmälaren avsett är diagnoser som används i befintligt journalsystem och dokumenteras där under sökordet för diagnos. Det är det gängse sättet att dokumentera och det är tråkigt att anmälaren upplever sig diskriminerad. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04312** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårt att höra vad husläkaren berättade om provsvar En kvinna lämnade prover på vårdcentralen med anledning av att hon tappade hår. När husläkaren ringde upp henne för att återkoppla provsvaren kunde hon inte förstå vad läkaren sa då hans språkkunskaper i svenska brast. Hon är nu väldigt orolig eftersom läkaren ställt frågor om en hjärtbehandling hon genomfört och som borde finnas dokumenterat i journalen. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälaren inte kunnat förstå läkaren, som arbetat på vårdcentralen i många år. Vid genomgång av journalen finns noterat både hjärtundersökningar och hjärtoperation. Anmälaren ifrågasätter då varför husläkaren inte läste igenom journalanteckningarna innan samtalet, då hade han haft en annan förståelse för anmälaren problematik. Hon har samlat sina synpunkter i ett genmäle som hon inte vill få besvarat och ärendet avslutas efter det.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04406** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Läkaren var hånfull, nedlåtande och inte lyssnade En kvinna är stark kritisk till en läkares kränkande bemötande vid en vårdcentral. Läkaren var hånfull, nedlåtande och inte lyssnade samt avbröt henne. Läkaren sa att kvinnan inte hade någon smärta då läkaren inte kunde se att hon hade ont. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att patienten inte upplevde sig förstådd vid besöket. Man har hänvisat patienten till annan mottagning för både medicinering och bedömning av sjukskrivning. Anmälaren har undrat om ansvarig chef har läst hennes anmälan och ansett att svaret var hån mot henne. Anmälaren har också framfört att hennes anmälan ska utredas av inspektionen för vård och omsorg. Kommer överens att förvaltningen avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04409** Administrativ hantering Brister i hantering	Avtalat besök ej inbokat i systemet En kvinna har blivit remitterad till dietistmottagning och därefter vid två tillfällen muntligen bokat besök med en dietist vid två tillfällen. Vid båda dessa tillfällen har tiden sedan ej varit inbokad då kvinnan har kommit till mottagningen, aktuell dietist har inte varit tillgänglig. Kvinnan ifrågasätter hur detta kan ske vid upprepade tillfällen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande dietist som ber om ursäkt för det inträffade. Denne förklarar att det inträffade beror på mänsklig faktor där hög belastning och långa väntetider har lett tid pressad tidsbokning. Rutiner har nu förändrats för att undvika att liknande händelser inträffar framöver. Eftersom anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte har återkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04437** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling Anmälaren lider av smärta i axeln, men behandlingen uteblir. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04514** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Utebliven undersökning - cancer observerades inte En patient led av problem i magen. Han sökte kontakt med primärvården vid två tillfällen, men inga undersökningar vidtogs. Senare konstaterade annan vårdgivare att patienten led av cancersjukdom i tjocktarmen. Åtgärd: Patienten har ombetts att inkomma med komplettering av skrivelsen. Då patienten därefter inte återkommit, så avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04530** Vård och behandling Läkemedel	Nekas viktig behandling En ryggmärgsskadad, totalförlamad man i behov av en viss produkt för sköljning av urinblåsan nekades detta av sin vårdcentral. Enligt mannen har vårdcentralen angett att detta är av ekonomiska skäl. Mannen har drabbats av en multiresistent urinvägsinfektion och behandlingar med medlet två gånger i veckan är det enda som hjälper. Utan behandlingen riskerar mannen att försämras och därmed bli inlagd på sjukhus med intravenös antibiotika. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare vid vårdcentralen. De redogjorde för att anmälaren tidigare fått produkten från vårdcentralen eller fått det utskrivet via uroterapeut, nu har han dock inte kunnat få tillgång till det. Verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare hade utrett frågan och kunnat konstatera att den specialistmottagning där anmälaren varit patient inte kan beställa medlet och vid kontakt med Apoteket AB kunde man konstatera att de inte hade varan. Det företag som säljer varan uppgav vid förfrågan att produkten inte längre förskrivas till patient. De uppgav även att enda sättet att få tag i den var att köpa den från en viss namngiven leverantör eller beställa det från en annan. Vårdcentralen kunde dock inte beställa hem varan och skänka den till anmälaren och inte heller ta hem den och sälja den vidare till honom. Vårdcentralen beklagade att anmälaren hamnat i den uppkomna situationen men hade tyvärr inte möjlighet att hjälpa honom att få tag i produkten. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04546** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Faktafel i patientjournal En kvinna anser att läkare skrivit direkta felaktigheter i hennes patientjournal då denne antyder att hon skulle vara läkemedelsmissbrukare. Anmälaren har skrivit till läkaren och dennes chef för att diskutera detta, men ingen har hört av sig. Åtgärd: En nyanställd verksamhetschef skriver att hon varit i kontakt med anmälaren och att chefläkare ändrat de synpunkter som framförts om upplevda felaktigheter i journaltext. Chef ber om ursäkt för den känsla av kränkthet som kvinnan kände på grund av det som fanns noterat i hennes journal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte hörts av varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04548** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Fick inte hjälp med byte av morfinplåster En man får hjälp med byte av morfinplåster regelbundet av personal från vårdcentralen. Under helger får han hjälp från annan vårdgivare, denne uteblev vid ett tillfälle utan att lämna information om detta. Mannen larmade, men fick inte någon hjälp och efter flera timmar kom smärtan igenom. Mannen fick då hjälp av en anhörig, men har fortfarande inte fått någon förklaring till att ingen sjuksköterska kom. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälaren fått besvär efter att besöket uteblivit. Tyvärr har det varit svårt att genomföra en händelseanalys då dokumentationen brustit, det är viktig information till personalen att det är avgörande för att kunna följa ett ärende att dokumentationen är fullständig. Undersköterskan som ansvarade för besöken den dagen har helt tappat bort besöket hos anmälaren då det inte fanns med på dagens besökslista. När samtalet kom från trygghetsjouren har ansvarig undersköterska redan slutat sitt pass och nytt besök bokas upp dagen efter vilket naturligtvis inte är acceptabelt. Anmälaren har synpunkter på yttrandet, dessa bifogas i ett genmäle och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04623** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning Anmälaren ansåg att läkaren vid vårdcentralen inte undersökte henne. Inte heller lyssnade läkaren på henne. Anmälaren ville inte betala patientavgiften. Hon tog kontakt med berörd verksamhetschef men denne verkade ignorera henne, enligt anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att fakturan är makulerad. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04624** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ej erbjuden undersökning av vårdcentral En man skadade sitt knä i en olycka och remiss skickades från akutmottagning till vårdcentral för uppföljning. När mannen sedan kontaktade vårdcentralen så erbjöds han ingen tid utan ombads att avvakta och återkomma en tid senare. Mannen sökte då vård på annan plats där det visade sig att han hade en skada som krävda omgående operation. Mannen ifrågasätter varför han ej blev erbjuden en tid för undersökning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare. Denne beskriver att de symptom beskrevs i mannens remiss till vårdcentralen är av sådan art att det är bäst att avvakta en tid för att se hur det utvecklar sig med bland annat svullnader. Läkaren beskriver att detta är praxis vid just denna form av knäskador och att det vidare inte ska tolkas som att anmälaren avfärdades på något vis. Ingen tid bokades eftersom att läkaren ansåg att det är bäst om anmälaren själv hörde av sig när svullnader har lagt sig. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt att han upplever det som att kliniken inte tar ansvar för det han upplevde som en felbedömning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04627** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemött och ifrågasatt av husläkare En kvinna blev kallad till husläkare med anledning av att hon vid tidigare tillfälle fått sömnmedicin utskriven. Husläkaren bemötte henne på ett ifrågasättande vis och menade att hon i fortsättningen inte skulle få några recept. Anmälaren var inte i behov av recept, men menar att diskussionen kunde förts på ett trevligare sätt. Åtgärd: Verksamhetschefen beklagade i sitt yttrande att anmälaren upplevt kommunikation och bemötande utan empati från sin husläkare. Han har haft ett samtal om synpunkterna med den ansvarige läkaren och påmint om vikten av ett gott bemötande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04667** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Långvarig smärta utan förslag till smärtlindring En man har sedan några år tillbaks tilltagande smärta i ena benet. Husläkaren misstänker åldersrelaterade besvär, men mannen är besviken över att han inte får någon hjälp med förslag till smärtlindring, t ex läkemedel. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att anmälaren inte känt sig väl omhändertagen. Husläkaren har erbjudit remittering till ortoped och även diskuterat annan typ av smärtlindrande läkemedel än receptfria, men anmälaren har avböjt förslagen. Anmälaren uppmanas att ta förnyad kontakt med sin husläkare för bedömning av besvären. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04670** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven vård, delaktighet och uppföljning En kvinna har flera synpunkter på utebliven vård vid hemsjukvården samt den vårdcentral som är vårdbeställare åt hennes äldre far. Fadern har inte haft någon läkarkontakt och uppföljning under ett år. Kvinnan har själv gått på en utbildning för hantering av hjälpmedel samt lärt ut detta till personalen som fortfarande efter ett år inte vet hur detta fungerade. Ansvarig sjuksköterska har beslutat att ingen skulle få prata med anmälaren samt inte svarat när anmälaren ringt eller mailat. Hon önskar få en personlig vårdkontakt och att hemsjukvården ska samverka med henne samt att inget beslut tas utan samråd med henne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrivs att anmälaren har önskat att få en timanställd mottagningssköterska, vilket är svårt att tillgodose. De upprättade omvårdnadsplanen i samråd med anmälaren, hade möte tillsammans med kommunens biståndshandläggare och hemtjänst. Personalen har mångårig yrkeserfarenhet inom vården och kan hantera de tekniska apparaturer som patienten använder. Eftersom anmälaren har installerat videokamera och vill prata med personalen via den, upplever ansvarig sjuksköterskan att det stör deras arbete och kan riskera patientsäkerheten. Detta strider också mot persondatalagen och är olovlig personuppgiftshantering. De beklagar att anmälaren upplever att hon inte får kontakt med hemsjukvården, men ansvarig läkare gör hembesök vid behov och minst två gånger per år. Anmälaren har inkommit med ett genmäle där hon framfört att hemsjukvården inte tagit sitt ansvar och lämnat uppgifterna att följa upp och lära personalen om sondpumpen till anmälaren. Patientsäkerheten stärks inte av att vården inte samverkat med anmälaren som är den enda vårdkontakten. Anmälaren önskar få den tidigare sjuksköterskan tillbaka då den nuvarande är otrevlig. Nytt yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att hemsjukvården har hög personalkontinuitet och de undersköterskor och sköterskor som gett vård till patienten har mångåriga erfarenheter av att arbeta med sondmatspumpar. Man är medveten om att samverkan med anhöriga bidrar till en starkare patientsäkerhet och därför försökt att i stor utsträckning fatta beslut i samråd med anmälaren. Man har svarat och följt upp alla remisser som hemsjukvården tagit emot samt via läkare följt upp patienten vid hembesök. SIP-mötet resulterade i en omvårdnadsplan som upprättades i samråd med anmälan. Man har beklagat att anmälaren inte har tagit del av protokollet. Ombudet har framfört nya synpunkter. Kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att tidigare yttrande inte har gett svar på ombudets frågor. Mottagningen har försökt att ge svar så gott det var möjligt och tyvärr inte har något mer att tillägga. Man har hänvisat ombudet till högre instans i fall man är missnöjd med vården för patienten. Anmälaren har lämnat nya synpunkter och därför informerats av förvaltningen att dessa kommer att skickas till vårdgivaren enbart för kännedom och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04680** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande behandling på vårdcentral En kvinna hade besvär såsom vid urinvägsinfektion. Hon tog kontakt med sin vårdcentral för att få lämna ett urinprov. Hon var tvungen att boka ett läkarbesök. Läkaren sade att hon inte behövde lämna något urinprov utan skrev ut antibiotika. Kvinnan tog tabletterna men blev sämre. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där läkaren verksamhetschefen förklarade att de följer de riktlinjer utformade av Strama (Samverkar för att minska antibiotika resistens) och statliga läkemedelsverket. En diagnos på urinvägsinfektion sättas utan att ta några prover alls. Bedömningen och handläggningen har korrekt. Verksamhetschefen beklagade att patienten inte blev frisk av given behandling och uttryckte respekt för hennes besvikelse. En åtgärd patienten hade kunnat vidta var att komma på en drop in tid och berättat att antibiotikan inte haft effekt och då hade man kunnat hitta en lösning tillsammans. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04699** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Svårt att få kontakt med husläkarmottagningen En kvinna hade remitterats till magnetröntgenundersökning av husläkarmottagningen. När hon skulle få svar på undersökningen fick hon träffa en annan läkare som sa att hon inte hade skickat remissen och hon skulle inte heller ge henne svaret. Läkaren skrev ut svaret från datorn utan att hon fick någon information om skadan i nacken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att stafettläkare var det ända läkarresurserför ett par år sedan och nu har verksamheten endast fast anställda läkare för att kunna ge patienter kontinuitet. Läkaren hade inte kunnat ge svaret på magnetröntgenunderökning för att utredning skulle göras på ortopedkliniken dit patienten remitterades. Vi granskningen kan man se en del felaktigheter i kommunikationen och bemötande. Ärendet har diskuterats i personalgruppen. Gällande att patienten inte blev uppringt av vårdcentralen har telefon loggen kontrollerats. Handläggningen av vårdärenden beskrivs i yttrandet och den ansvariga läkaren har informerats gällande uppföljning av kvarstående besvär och eventuella provtagningar. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04705** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande kommunikation vid ordination av ett läkemedel En kvinna var på sin vårdcentral och fick en medicin. Läkaren informerade henne inte om att det fanns risk att få blodproppar vid användning av läkemedlet. Kvinnan upplevde att det brast i informationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där medicinskt ansvarig läkare beklagade att patienten var missnöjd med besöket. Kommunikation, bemötande och kompetens är grundstenar i en konsultation. Vårdcentralen strävar efter att alltid ge patienterna den bästa vården. Vårdcentralen har sett över ärendet och upprättat en rutin för förskrivning av det aktuella läkemedlet. Patienten nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04730** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren drabbades av plötslig dövhet, tinnitus och balansproblem. Han besökte vårdcentralen. Läkaren bedömde att anmälaren led av öroninflammation. Anmälaren ställde sig tveksam till denna bedömning. Han sökte sig till specialistmottagning som fastslog att han led av plötslig idiopatisk hörselnedsättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1908-04765** Resultat Resultat	Felaktigt utförd injektion orsakade skada på lunga En kvinna fick en spruta med läkemedel i en led vid axeln. När läkaren gav sprutan punkterades lungan. Kvinnan fick åka in till en akutmottagning eftersom hon fick svårt med andningen och hostade. Det visade sig att hon hade fått luft mellan lungan och lungsäcken. Hon hade en resa inplanerad men kunde inte åka på grund av skadan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen där verksamhetschefen skrev att händelsen har diskuterats i läkargruppen och rekommendationen är att hög grad använda ultraljud som vägledning vid osäkerhet om anatomin när man ger spruta i en led. Verksamhetschefen beklagade att patienten fått en vårdskada i samband med spruta. När läkaren gav sprutan fick patienten en kraftig hostattack och smärta vid andning. Skada på lungan misstänktes och därför skickades patienten till ett akutsjukhus för vidare vård. Patienten har inga bestående men av vårdskadan. Patienten hade dock smärta en period efter det inträffade och var tvungen att ställa in en resa. Smärtan har minskat succesivt enligt överläkaren som talat med patienten i telefon. Överläkaren beklagade att patienten drabbades av onödig smärta och krångel med avbokningen av utlandsresan. En skada av lungan är en ytterst ovanlig med känd komplikation när man ger en spruta i en led. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04898** Vård och behandling Behandling	Nekad vård av minderårig En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte gav vård för utslag till hennes snart 18-åriga dotter. Läkaren som inte ansåg besväret som akut, krävde att dottern skulle ha en målsman med sig innan hon fick vård. På vårdcentralens telefonmeddelande sägs att utslag räknas som akut. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att vårdcentralen i första hand ser att man som omyndig ska ha med sig målsman som kan få och ge relevant information som är viktig i den medicinska bedömningen. Man ska också göra en bedömning på mognadsgraden om en omyndig person söker vård själv. Enligt kriterierna för drop-in så ingår "allergier och utslag" vilket var det patienten sökte för. Läkaren tog blodprov och status och bedömning för huden gjordes samt att patientens uppmanades att boka ett nytt besök hos ordinarieläkaren tillsammans med målsman för att ställa frågor angående hennes vistelsen utomlands och eventuella lokala sjukdomar. provsvaren skickades hem till patienten. I detta fall har läkaren inte gjort en bedömning på mognadsgraden utan strikt hänvisat till att patienten inte fyllt 18 år. Läkaren är inte anställd på vårdcentralen och varit på konsultuppdrag tillfälligt. Då man även fått andra klagomål gällande bemötande på samma läkare så har man valt att inte längre ta emot läkarens tjänster. Man har också informerat läkarens uppdragsgivare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04900** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Armbågsfraktur missades på litet barn En liten pojke skadade sin ena arm, vid besök på närakutmottagningen röntgenundersöktes armen och gipsades. När gipset togs bort konstaterades en skada på armbågen som nu ska opereras och det kommer att bli ytterligare tid i gips. Åtgärd: I svar från medicinskt ansvarig läkare beklagades att röntgenundersökningen inte tillräckligt väl belyste att det också var så att underarmsbenet kommit ur led. Jourläkaren förlitade sig på röntgenläkarens utlåtande vilket var olyckligt. I efterhand har samtliga röntgenbilder eftergranskats som del i ett lärande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04912** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fick skador på grund av bristande behandling En kvinna som skadat sig på arbetet och slagit bland annat axeln fick bristande behandling och utredningar av sin vårdcentral. Detta har inneburit att kvinnan några år efter skadan har fortsatta svåra problem som påverkar henne i det dagliga livet och som gett inkomstbortfall. Kvinnan tycker att vårdcentralen inte agerade trots att hon beskrev att något var fel i kroppen. Hon har synpunkter på brister kring sjukskrivningar och känner sig inte lyssnad till. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschefen. Hon informerade om att vårdcentralen i ett tidigare skede utrett anmälarens frågeställningar. Verksamhetschefen beklagade att anmälaren inte upplevt sig tagen på allvar och menade att det var olyckligt. Vårdcentralens mål var att alla patienter ska känna sig omhändertagna och man arbetar kontinuerligt med kommunikation och tillgänglighet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04946** Kommunikation Samtycke	Övergrepp av läkare En kvinna har problem med sin fot och träffar en läkare på en vårdcentral. Han lyfter upp hennes ben, lägger det på sitt lår och benet halkar ned i hans skrev. Hon anser att detta är integritetskränkande och ett övergrepp. Hon har skrivit till verksamhetschefen men denna har mer fokuserat på hennes fot i svaret. Åtgärd: Verksamhetschef svarar att de har gått igenom händelsen både vid ledningsmöte och vid möte med läkare och sjuksköterskor. Det har framkommit att fler läkare använder sig av samma förfarande för att spara tid. Att det skulle tolkas som ett sexuellt ofredande och ett övergrepp har nu synliggjorts för personalen. Chef beklagar att anmälaren känt sig kränkt. Vårdgivarens målsättning är det omvända at patienter ska få bra vård och känna sig väl omhändertagna. Anmälaren har tagit del av yttranden och anser att vårdgivaren inte tagit hennes upplevelse på allvar. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-04977** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inte fått korrekt diagnos trots flera läkarbesök En man med symtom från axlar och nacke var besviken över att det krävt besök hos flera läkare innan han kunnat få korrekt diagnos. Han är besviken över de långa väntetiderna på läkarbesök och till röntgenundersökningar, han hade velat ha mer aktivt omhändertagande. Nu har han remitterats till specialist från sin husläkare och känner sig bättre omhändertagen, han väntar neurokirurgisk operation för diskbråck. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beskrevs den medicinska handläggningen som så småningom ledde fram till att anmälarens diskbråck uppmärksammades. Han menar att symtombilden varit komplex och att husläkaren agerat utifrån de symtom anmälaren beskrivit och som kunnat identifieras med röntgenundersökningar. Anmälaren är missnöjd med att hanteringen varit långsam, han hade velat ha kortare väntetider till läkarbesök och röntgenundersökningar, men är för övrigt nöjd med det uttömmande svaret. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05003** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Har inte fått önskad vård hos husläkaren En kvinna har haft kontakt med husläkare under några månader, men hon är besviken över bristen på utredning och behandling. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs en detaljerad redogörelse för de besök anmälaren gjort på vårdcentralen, undersökningar har genomförts, provtagningar har gjorts och remiss sänts till specialist inom öron-näsa-hals. Sammantaget har anmälaren inte fått vänta längre än nödvändigt på provsvar och kallelser till specialist, naturligtvis kan väntetiden upplevas på ett negativt sätt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05038** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande delaktighet på vårdcentral Modern till en kvinna kontaktar förvaltningen då de upplever att läkaren på vårdcentralen inte lyssnar. Dottern har försökt framföra sina besvär men läkaren vägrar lyssna. Läkaren hade sagt att dottern måste äta antidepressiv medicin för att kunna få ersättning från försäkringskassan. Detta gjorde dottern ledsen och upprörd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen där två läkare och en kurator skrev att de tackar för patientens synpunkter och beklagade den negativa upplevelsen av vården. Vidare skrev de att patienten kritiserat tre läkare på husläkarmottagningen och de förstår patientens förtvivlan över att vara utförsäkrad. Läkarna hade endast för avsikt att hjälpa patienten och avvärja från sådant som kan vara till nackdel för hennes mående. Ett läkarbesök bokades in efter samtal med kurator för diskussion om medicinering. Läkaren gjorde en medicinsk bedömning utifrån sin kunskapsträning och yrkeserfarenhet. Det enda läkarna kunde göra var att redogöra för det korrekta händelseförloppet och konstatera att ingen vårdskada skett. Läkarna erbjöd ett besök för vidare samtal om patienten skulle önska. Ombudet har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05072** Vård och behandling Behandling	Avvisad trots allvarlig sjukdom Patienten blev avvisad från primärvården trots sitt svåra sjukdomstillstånd. Han kom till vårdcentralen och berättade att han blivit biten av fästing. Han förmodade att han blivit drabbad av TBE, ett farligt virus. Sjuksköterskan bagatelliserade symptomen och avvisade honom. Senare kunde annan vårdgivare slå fast att han led av detta virus, TBE. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att denne genomfört samtal med berörd sjuksköterska om denna händelse, vårdgivaren beklagade bemötandet. I yttrandet redogjordes för prioriteringar vid närakuten och att närakut innebär en vårdnivå där patienter med akuta vårdbehov prioriteras och att bedömning av vårdnivå för respektive patient baseras på patientens sjukdomshistoria och symptom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05078** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En läkare vägrade utföra ett test patienten ville ha på vårdcentral En man var på sin vårdcentral då han haft alla symptom såsom vid en virusinfektion. Han har gått ned i vikt och hade inte kunnat arbeta. Han bad läkaren ta ett prov för virusinfektionen körtelfeber men läkaren vägrade. Vid besök hos läkaren på vårdcentralen tas blodprover och en lungröntgen beställs. Mannen fick besked att läkaren skulle ringa om svaret på proverna och lungröntgen men inget samtal kom. Mannen gick då till vårdcentralen och frågade om resultatet. Läkaren sade då att allt såg bra ut. Mannen frågade då återigen om testet på körtelfeber och läkaren sa då att det har vi inte tagit. Mannen fick då be om det igen och till slut gick läkaren med på att ta provet men det skulle dröja flera dagar innan han kunde lämna provet. Mannen hade även synpunkter på att läkaren hade gått in och läst journalanteckningar från en annan vårdgivare som inte var relevant för besöket. Han undrar även hur många gånger läkaren varit inne i hans journal och vad läkaren läst. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen där verksamhetschefen skrev att patienten varit på fyra läkarbesök på grund av halsont och allmän trötthet. Läkaren tog halsprov och blodprover som var utan anmärkning vilket tyder på en virusinfektion. Läkaren skrev ändå ut antibiotika mot sin vilja då patienten begärde det. Patienten hade sagt till läkaren att han misstänkte att han hade körtelfeber. Körtelfeber behandlas inte med antibiotika utan man fokuserar på att lindra symptomen. Det kan vara så att man i samband med körtelfeber får bakterier och det behandlar man med antibiotika. Patienten hade dock inte bakterier. Det är ovanligt med komplikationer vid körtelfeber men man kan bli mer känslig för andra sjukdomar såsom bihåleinflammation eller öroninflammation. Patienten har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05095** Ekonomi Patientavgifter	Utbetalning via konto utan medgivande av patienten Enligt anmälaren har vårdgivaren dragit 200 kr från hans konto trots att han inte har varit i kontakt med vården den tidsperioden som omgärdar kontoutbetalningen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att pengarna återbetalats. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05105** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Fick otrevligt svar vid uppföljning efter röntgenundersökning En kvinna var på återbesök till husläkaren för att få information om ett röntgensvar. Läkaren pratade bristfällig svenska och gav felaktig information. När kvinnan själv läste röntgensvaret fann hon annan information, där framkommer att hon borde remitteras för ställningstagande till operativ åtgärd. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades anmälarens upplevelse. Dock har hennes husläkare lämnat helt korrekt information, det har blivit en missuppfattning avseende de latinska begreppen i röntgensvaret. Läkarens språksvårigheter har inte kommenterats och anmälaren vill inte gå vidare med genmäle för ett kompletterande svar. Hon är besviken över det överslätande svaret, men ärendet avslutas i överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05128** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får inte återkoppling på provsvar En man är besviken på sin husläkare som inte återkopplar provtagning och undersökningar. Han har varit uppe på vårdcentralen flera gånger och sökt läkaren, men han återkommer inte. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05156** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Felaktig remiss till röntgen En kvinna har fått remiss till en röntgenundersökning från sin vårdcentral. När kvinnan kommer till röntgenkliniken framkommer det att det står fel i remissen angående hennes problem och vilken kroppsdel som behöver röntgas. Kvinnan ifrågasätter att hon överhuvudtaget behövde röntgas och betala patientavgift för detta. Kvinnan ifrågasätter vidare vårdcentralens telefontillgänglighet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på vårdcentralen. Gällande tillgängligheten på äldremottagningens telefon påpekar verksamhetschefen att det inte finns någon uttalad garanti att patienter ska få prata med sjuksköterska omgående. Numret finns för dem som inte önskar knappa in sitt telefonnummer eller vänta i en digital kö. Verksamhetschefen beskriver vidare att läkare uppfattade att anmälaren hade problem med "händer och fötter" varför röntgen beställdes utifrån detta, beslutet motiveras bland annat mot bakgrund av att läkaren ansåg det som motiverat att utesluta artros. Slutligen förklarar verksamhetschefen att patientavgifter ej återbetalas i fall som dessa och vidhåller att röntgen var motiverat. Anmälaren har efter att ha läst yttrandet inkommit med ett genmäle där hon fortsatt ifrågasätter läkarens beställning av röntgen. Anmälaren menar att vårdcentralen har missuppfattat vad som var centralt i hennes sjukdomsbild och prioriterat på fel sätt. Detta genmäle bifogas avslutsskrivelse och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05157** Vård och behandling Diagnos	Missade att observera cancer Anmälaren hade längre kontakt med vårdcentralen, flera år. Ändå missade vårdgivaren att observera cancersjukdomen och att ställa rätt diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05179** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ingen återkoppling från läkare på vårdcentral En kvinna gick till en vårdcentral på grund av besvär med magen. Hon fick träffa en läkare och ville sedan ha en uppföljning med denna läkare men hen vägrade svara på hennes samtal. Kvinnan försökte då boka tid hos denne läkare men det fick hon inte. Läkarens kollegor lämnade lappar till läkaren om att hen skulle kontakta kvinnan men det gjorde han aldrig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att patienten fått en adekvat utredning och diagnos. De behandlingar som patienten fått har hon själv avslutat efter några dagar. Patienten hade en diagnos som är svårbehandlad och som man måste lära sig leva med. Telefontiderna var hårt belastade på vårdcentralen och därför kan det vara svårt att komma fram. Verksamhetschefen beklagade att patienten inte kände sig väl omhändertagen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05283** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande dialog med rehabkoordinator En kvinna med utmattningssymtom remitterades till rehabkoordinator för att få hjälp med att hålla ihop sina vårdkontakter. Efter samtalet är hon besviken över journaldokumentationen som hon menar är felaktig på flera ställen. Koordinatorn har dessutom bokat tid för teambesök och diskuterat remiss till psykiatrin, men detta hade de inte talat om vid besöket. Hon tycker att koordinatorn agerar alldeles för självständigt, hon vill vara mer delaktig i planerade insatser. Åtgärd: I svar från mottagningens verksamhetschef beklagades djupt anmälaren erfarenheter och samtliga anmälarens önskemål har rättats i journal. Ändringarna är godkända av anmälaren och ärendet avslutas därmed i överenskommelse.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05404** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av sjuksköterska av barn vars arm hoppat ur led En liten ettårig pojkes arm hade hoppat ur led. Familjen sökte sig till närakutmottagningen där sjuksköterskan i den första bedömningen kände på armen lite och sa att den nog nu hoppat tillbaka igen. Sjuksköterskan ansåg att familjen inte behövde träffa någon läkare. Familjen åkte hem, men pojkens arm bara hängde och han kunde inte vända sig själv i sängen när han skulle sova. Nästa dag åkte de på nytt till närakutmottagningen och nu fick de träffa läkare som tryckte tillbaka armen på plats. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig läkare som beklagade att sjuksköterskan inte hade gjort en korrekt bedömning och det onödiga lidande som den fördröjda behandlingen medfört. Sjuksköterskan gjorde bedömningen att armbågsleden sannolikt tillfälligt hade hoppat ur led (så kallad pigluxation) då pojken blivit lyft i armen men att armbågen spontant återfått sin normala position och funktion då hon bedömt att pojken inte hade ont när hon klämde på armbågen och kunde böja armbågsleden. Sjuksköterskan rekommenderade att avvakta med läkarundersökning och att söka vård på nytt om han inte använde armen eller hade ont i hemmet. Pigluxation är ett vanligt och ofarligt tillstånd som kan uppstå när små barn blir lyfta i armarna. I vissa fall har armbågsleden hunnit återgå till normal position innan barnet hunnit undersökas av läkare. Efter att armbågen återförts till sin normala position återfås helt normal funktion utan bestående besvär enligt läkaren. Familjen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05516** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Vårdcentral slutade plötsligt förskriva viktig medicin utan förklaring En kvinna hade behandlats inneliggande på ett smärtcentrum under ett års tid. Efter behandlingen ordinerades kvinnan ett läkemedel som hon tagit kontinuerligt under lång tid och som vårdcentralen förskrivit. Plötsligt fick kvinnan ett brev från verksamhetschefen där det stod att vårdcentralen inte längre skriver ut medicinen till henne. Kvinnan var upprörd över detta då man inte kan sluta med medicinen abrupt och hon undrar hur man kan göra så utan att ge vidare information. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att vid genomläsning av medicinlistan hade förskrivningar överskridits varför en del recept stoppades. Ett brev hade skickats till patienten där det stod att läkaren önskade ett personligt möte för att kunna lägga upp behandlingsstrategin framöver. På vårdcentralen var rutinen att förskrivning av narkotikalassade preparat ska ske vid ett fysiskt möte med läkaren. Vårdcentralen hade inte för avsikt att avsluta förskrivningen utan förtydliga att det behövdes läkarbesök vid förskrivning av narkotikaklassade preparat. Om patienten upplevt att hon blivit bemött med misstänksamhet så beklagade verksamhetschefen för det. Verksamhetschefen bad också om ursäkt för sin del i missförståndet. Verksamhetschefen hade försökt nå patienten vid flera tillfällen men inte fått kontakt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05529** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande delaktighet och felaktig journalföring En kvinna var på läkarbesök vid en husläkarjour då hon behövde antibiotika. Läkaren skrev ut antibiotika i tablettform vilket kvinnan inte kunde svälja. Kvinnan ringde då till husläkarjouren och framförde att hon inte kan svälja tabletterna och önskade antibiotika i flytande form. Hon blev då ifrågasatt och vårdgivaren uppfattade det som att hon vägrade tabletter. De skrev i journalen att kvinnan vägrade ta tabletter och inte att hon inte kan svälja tabletter. Kvinnan fick till slut antibiotika i flytande form. Kvinna ville dock att det skulle stå rätt i journalen. Kvinnan kontaktade husläkarjouren igen för att framföra att hon var missnöjd med vad som stod i journalen. Då skrevs en ny anteckning att hon vägrade ta tabletter och att journalanteckningarna är korrekta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarjouren där verksamhetschefen tackade för återkopplingen och beklagade att patienten upplevt sig ifrågasatt och nekad flytande medicin. Verksamhetschefen beklagade också att det blivit fel vid journalföringen. Patienten borde fått hjälp att skriva sina klagomål och synpunkter via 1177 vilket är den lättaste vägen att framföra klagomål till ansvarig chef. De felaktiga journalanteckningarna gällande att patienten vägrade ta tabletter har korrigerats. Journalföring som bedömts ha värderande eller felaktigt innehåll ha rättats. Återkoppling har skett till berörda medarbetare. Avslutningsvis tackade verksamhetschefen återigen för att patienten fört fram sina klagomål och synpunkter då det bidrar till förbättring av vården. Då patientens efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05558** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få kontakt med vårdcentral och svårt att få besökstid En man har svårigheter att nå sin vårdcentral för att beställa tid till husläkare. Ofta är det svårt att komma fram till vårdcentralen och sedan är det lång väntan på besök. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades svårigheterna att boka besökstid, en rekrytering av nya läkare pågår vilket förhoppningsvis kommer att underlätta i framtiden. Det finns också möjlighet att vid akuta besvär besöka husläkarjour eller närakutmottagning. Anmälaren är besviken över svaret och kommer i fortsättningen att besöka annan vårdcentral, ärendet avslutas i överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1909-05566** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristande undersökning och nekad smärtlindrande medicin En kvinna föll och skadade sin armbåge, men vid röntgenundersökning på akutmottagning kunde ingen fraktur hittas. Efter några dagar med kraftiga smärtor kontaktade hon närakutmottagning där en ny röntgenundersökning genomfördes, fortfarande noterades inget avvikande. Hon upplevde bristande smärtlindring och ville ha kraftiga läkemedel, men hon nekades detta. Senare uppmärksammades en fraktur i armbågsleden som varit obehandlad under lång tid. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades anmälaren upplevelse av bristande omhändertagande. Tyvärr kan inte undersökning med magnetkamera genomföras på närakutmottagning, detta hade varit nödvändigt för att upptäcka den armbågsfraktur anmälaren hade. I svar från röntgenläkare avvisades remiss för datortomografi på medicinska grunder. De smärtlindrande läkemedel som anmälaren önskade är läkare i primärvården ytterst restriktiv med, därför nekades hon det. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05597** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretessbrott av läkare En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral skrivit felaktigheter i en remiss, som gäller dottern. Han har även skrivit att modern är utbränd och sjukskriven. En kopia på denna remiss har skickats till dotterns far som hon är separerad ifrån. Kvinnan har inte samtyckt till att informationen om henne ska delas. Hon undrar om inte läkaren har sekretess. Åtgärd: Verksamhetschef skriver att dottern behövde hjälp via barn-och ungdomspsykiatrin och därför skickades en remiss. Ordvalet som läkaren använt skiljer sig något mellan remiss och journalanteckning och chef anser att det viktigt att vara tydlig och att rätt information blir dokumenterad. Tyvärr går texten i den redan skickade remissen inte att ändra men däremot kommer ett tillägg i journalen att göras om att uppgiften, enligt modern, inte stämmer. Läkaren skickade ett brev till föräldrarna då de båda är vårdnadshavare, dock skulle uppgiften om att modern var sjukskriven inte ha kommit med till fadern, vilket vårdgivaren beklagar. Läkaren som skickade remissen arbetade tillfälligt på vårdcentralen och chef har belyst, för samtliga läkare samt kommer att göra detta med nya läkare, vikten av att se över information som skickas till vårdnadshavare. Kvinnan har tagit del av ärendet och inte återkommit.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05628** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Får inte rätt behandling/tillgänglighet/kommunikation En man med psykisk ohälsa söker vård på en husläkarmottagning. Det tog onödigt lång tid, efter flera påminnelser, innan han fick komma till en psykolog som efter ett samtal anser att manen behöver göra en traumautredning. Läkaren kommunicerar inte med mannen och är också svår att få tag på. Utan att diskutera med anmälaren skickas en remiss till den psykiatriska vården. Han känner sig överkörd och har tappat förtroendet för vårdgivaren. Åtgärd: Vårdgivaren beklagar de problem som anmälaren framfört och att han känt sig bortslarvad. Vårdgivaren hade telefonproblem under sommaren men nu är ett nytt system installerat som fungerar bra. Remisshanteringen har förbättrats och anmälaren har remitterats till både psykoterapeut och specialistläkare. Vårdgivaren kommer noggrant att följa hans hälsotillstånd framöver. Anmälaren har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-05895** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vidtog ingen relevant undersökning Patienten led av tilltagande och ihållande huvudvärk. Han sökte kontakt med läkare vid primärvården. Läkaren förklarade att värken hade samband med åldern och ordinerade receptfria huvudvärkstabletter. Smärtan tilltog och blev olidlig. Synen blev sämre och även minnet sviktade. Läkaren påstod att besvären berodde på muskelinflammation och ordinerade medicin. Senare undersökningar som annan vårdgivare vidtog visade att patienten led av cancer, hjärntumör. Patienten avled och hans maka är starkt kritisk till att läkaren vid vårdcentralen inte remitterade hennes make till undersökning med röntgen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinskt ansvarig läkare framgick att patienten erbjöds läkartid samma dag som han ringde för cirka ett år sedan, men att patienten avböjde att komma. Även vid nästa kontakt som patienten upprättade med vårdcentralen erbjöds han läkartid. Denna läkartid avbokade patienten. Senare inbokades patienten för utredning vid vårdcentralen. Patienten sökte dock även akut vård vid akutsjukhus och där upptäcktes tumören som ledde till patientens bortgång. Enligt yttrandet kan vårdcentralen inte klandras. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06220** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning, fel diagnos Patienten led av buksmärtor, svullnad i magen och feber. Hon hade kontakt med vårdcentralen. Hon ordinerades preparat mot förstoppning och fick rådet att avvakta utan vidare undersökningar. Annan vårdgivare kunde påvisa att patienten led av allvarlig cancersjukdom som spridit sig. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren med anledning av detta ärende gjort en avvikelseanmälan för att se över sina rutiner och lära sig av ärendet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1910-06371** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Läkemedel	Man önskar ersättning för läkemedelskostnad En man fick ett läkemedel utskrivet som inte var rabatterat. Läkemedlet var dyrt och hade ingen effekt. Mannen önskar ersättning för kostnaden av läkemedlet. Mannen har talat med ansvarig läkare som bara beklagat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från mottagningen där verksamhetschefen tackade för patientens synpunkter. Det var beklagligt att patienten drabbades av biverkningar från det utskrivna läkemedlet. Det är sällsynt att man drabbas av biverkningar och man hade kunnat förskriva läkemedlet så att det inte kunde bytas ut på apoteket. Verksamhetschefen har tagit upp ärendet med medarbetarna på mottagningen för att förbättra återkopplingen vid förlängning av recept och tydliggörande av rutiner. Patienten har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06543** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Fel uppgifter i journalen Enligt anmälaren har läkaren vid primärvården på oriktiga grunder fört in för anmälaren helt obekanta diagnoser och bedömningar. Anmälaren har träffat läkaren vid ett tillfälle för tre år sedan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren anser att läkaren som anmälaren haft kontakt med gjort en självständig och sammanvägd bedömning av undersökningsfynd, läkemedelsjournal och laboratorievärden. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06843** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bollas runt i vården efter fallolycka En man har varit med om en fallolycka och skadade axel och rygg. Han opererades tre gånger och har kvarstående besvär. Han bollas runt mellan vårdcentralen, specialistmottagning och fysioterapeut. I journalen står att han har förslitningsskador medan mannen själv menar att det är kvarstående skador efter fallolyckan som inte avhjälpts med operationer. Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschefen som gjorde en genomgång av mannens journalanteckningar. Diagnosen som sattes på mannens besvär grundade sig på den diagnos som satts inför tidigare sjukintyg av en specialistläkare i ortopedi. Enhetschefen ansåg att det var beklagligt att mannen ansåg diagnosen vara felaktig, men när man läser journalen föreföll det rimligt att läkaren på vårdcentralen upplevde ortopedläkarens bedömning som trovärdig och därför dokumenterade samma diagnos. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06892** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Brister i hanteringen av otillräcklig viktuppgång och nutritionsråd till spädbarn Ett litet spädbarn hade ingen ordentlig viktuppgång vid två månaders ålder. Familjen fick rådet från barnsjuksköterskan på barnavårdscentralen att tillmata med bröstmjölksersättning men då barnet inte tog flaska informerades mamman om att fortsätta amma. Detta hände vid flera besök och barnets vikt stod stilla. Trots detta vidtogs inga åtgärder från barnsjuksköterskan. Efter några månader skulle familjen få träffa en läkare som omedelbart konstaterade att barnet svalt och att modern inte hade tillräckligt med bröstmjölk. Familjen skickades till sjukhuset och var inlagda en vecka då barnet fick sondmatas för att öka i vikt. Familjen vill göra en anmälan för att inget annat barn ska drabbas av liknande händelse. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagade hon att spädbarnet och föräldrarna behövt genomgå detta. Verksamhetschefen tyckte också att det var beklagligt att sjuksköterskan inte hade rådfrågat läkaren tidigare än hon gjorde. Verksamheten har nu därför via läkaren på barnavårdscentralen haft genomgång med sjuksköterskorna om att frikostigt fråga läkaren om råd vid otillräcklig viktuppgång. Man har också gjort en anmälan enligt lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för genomlysning av vårdförloppet så att hanteringen av otillräcklig viktuppgång hos nyfödda tas på allvar i ett tidigt skede. Fadern tog del av yttrandet och ville ha ett förtydligande på hur diskussionen kring tillmatningsråden är beskrivna av sjuksköterskan. I det kompletterande yttrandet gavs utdrag från journalanteckningarna. Fadern tog också del av det kompletterande yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1911-06995** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Avbokat besök Anmälaren hade blivit inbokad för möte med läkare vid vårdcentralen. Det skulle ske uppföljning av tidigare besvär och undersökning med EKG. Vårdcentralen ringde anmälaren och avbokade mötet med läkaren utan att erbjuda honom ny tid. Enligt anmälaren har han förlorat arbetsinkomst på grund av det avbokade läkarbesöket. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren kontinuerligt arbetar för att förbättra patienternas möjligheter att boka tider. I vissa situationer som vid till exempel vid sjukdom måste vårdgivaren avboka patienters läkartider, vilket är beklagligt. Anmälaren var djupt besviken på svaret. Han förlorade flera tusen kronor i arbetsinkomst då han anpassade sitt arbete efter inbokad tid som senare avbokades av vårdgivaren. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07099** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel ordination, brister i undersökning och dokumentation Anmälaren blev biten av katt och sökte sig till husläkarjour. Där ordinerades hon fel antibiotika som saknade verkan. Undersökningen var bristfällig, läkaren undersökte inte de leder som skulle undersökas. Det saknades också uppgifter i dokumentationen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det antibiotika som anmälaren av läkaren ordinerades var ett antibiotika som inte rekommenderas efter händelser som anmälaren varit med om och beskrivit. Enligt yttrandet ska verksamhetschefen träffa berörd läkare i ett inbokat samtal och då gå igenom ärendet. Enligt yttrandet har läkaren inte följt riktlinjer och rekommendationer. Enligt yttrandet är det korrekt att ifrågasätta läkarens förfarande och den medicinska behandlingen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07142** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Negativa upplevelser Anmälaren vill föra kommunikation med vårdgivaren, en vårdcentral, om sin vårdplan. Läkaren har bedömt att anmälaren inte klarar att genomgå ny operation på grund av sviktande hälsa. Anmälaren menar att hon klarar att låta sig opereras. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att inget i journalen innehåller uppgifter om den fråga som anmälaren tar upp i sin anmälan. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07166** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård och bristfällig remiss En kvinna framför att hennes bekant som har remitterats av en läkare vid en vårdcentral till en specialistmottagning har nekats vård. Hon anser att detta berodde på att läkaren var oengagerad och bristfällig i sin remittering. Vårdcentralen har också varit bristfällig när det gäller journalföring samt att utfärda intyg. Vårdcentralen har inte heller samarbetat kring patienten med andra vårdgivare som försökt kontakta vårdcentralen. Anmälaren önskar att en vårdplanering ska införas. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att vid senaste läkarbesök remitterades patienten för neurokirurgisk konsultation och man planerar för teambesök läkare, fysioterapeut och patient på vårdcentralen i enlighet med önskemål i skrivelsen. Man har beklagat djupt att patienten upplevt bristande stöd och fördröjd handläggning. På remissvar från neurologmottagningen har konstaterats att det inte fanns någon expertis på mottagningen. Ur medicinsk synvinkel är sjukintyg, journalanteckningar och remisser samt dokumentation utförlig och noggrant utförda. Man kommer att följa upp fortsatt utredning och behandling. Genmäle har inkommit där man konstaterat att en del åtgärder vidtogs av vårdcentralen när ombudet som kontaktperson och fullmaktshavare kom in i bilden. Ingen har tagit del av undersökningen som gjordes utomlands. Där har bland annat framkommit vilka svåra skador patienten hade. Vems ansvar är detta undrar ombudet. Vårdcentralen borde ha vidtagit nya åtgärder när remissvaret inkom till dem och koppla in en neurolog. Patienten orkar ingenting nu och på grund av det inte har varit på sina besök hos specialisten. Kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att ny magnetkameraundersökning har utförts och patienten remitterats till en specialistmottagning som också utfört nya undersökningar. Utifrån detta anser man att patienten har fått en adekvat handläggning. Mottagningen har också förelagit ett möte tillsammans med patienten/ombudet och kommunen för att kunna ge mer stöd. Uppföljning med ordinarieläkare är planerad. Man har beklagat upplevelsen av bristande stöd och lång handläggning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07226** Resultat Resultat	Kvinna fick skada vid vaccination En kvinna fick en vaccinationspruta i armen på en vårdcentral. Efter injektionen blödde hon och hade ont. Det blev ett stort blåmärke på armen och kvinnan fick höra att sjuksköterskan satt sprutan för långt ner på armen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att han talat med distriktssköterskan som gett vaccinet och det har utförts enligt rutin. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07293** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Oklarheter vid palliativt vård och dödsfall En man under palliativ vård i livets slutskede vårdades på ett vård-och omsorgsboende. Det finns skilda uppfattningar mellan anhöriga och vårdgivare kring vilken typ av åtgärder som skulle utföras, om mannen skulle få vätska, dropp och ordination av läkemedel. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från boendet önskar verksamhetschefen klargöra ansvarsfördelningen i vården kring patienter som är inskrivna inom särskilt boende. Under vårdtiden hade läkaren regelbunden kontakt med hustrun, som var helt införstådd med vilken vård som var planerad. Sammanfattningsvis var den vård som bedrevs god och enligt de riktlinjer om palliativ vård som fanns, det vill säga regelbundna läkarbedömningar och kontakt med anhöriga. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07328** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Felbehandling och ointresse Enligt anmälaren har hennes bensår felbehandlats vid vårdcentralen. Hon har även mötts av ointresse från verksamhetschefens sida. Det finns personal som bemött anmälaren med aggressiva tonfall och som lagt på luren mitt i samtal. När anmälaren blev ordinerad plåster med morfin uteblev information om användning och biverkningar. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att händelser avseende bensår som inte läker eller delvis blöder inte föranleder rapportering i avvikelsesystemet, att kompressionsbehandling erbjöds efter adekvat behandling, att journalen anger att vårdgivaren diskuterade smärtorna och smärtbehandlingen med patienten. Av inhämtat yttrande framgick att vårdgivaren och patienten hade olika uppfattningar om såromläggningen, bemötandet och behandlingen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07551** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning vid närakutmottagning En man sökte vård på närakutmottagningen eftersom han hade ramlat och var yr. Sjuksköterskan som gjorde den första bedömningen ville inte ta emot honom utan uppmanade honom att åka hem och kontakta vårdcentralen istället. Efteråt hamnade mannen på akutmottagning på akutsjukhus där man konstaterade att han drabbats av en stroke. Åtgärd: Yttranden inhämtades från överläkaren som beklagade att mannen inte blivit inskriven vid närakutmottagningen och fått en läkarbedömning. Denne skrev att sjuksköterskan som bedömt mannen hade uppfattat att mannen fallit och skadat sig ett halvår tidigare. Normalt borde ett fall med slag mot huvudet med efterföljande yrsel lett till läkarbedömning enligt sektionschefen. Denne hade kontaktat mannens ombud och då framkom också att mannen och ombudet begärde ett tillägg i journalen, vilket han också hade ordnat. Ombudet tog del av yttrandena men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V1912-07591** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Patienten led av symptom som tydde på influensa, hon var även trött och matt. Läkaren ansåg att hon skulle påbörja sitt arbete vid arbetsplatsen. Hon följde läkarens anvisningar men föll ihop. Hon besökte en annan läkare som konstaterade att hon led av körtelfeber. Patienten blev bättre efter rätt diagnos och rätt behandling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick det att det vid tidpunkten för vårdtillfället som ärendet handlar om inte var medicinskt motiverat att genomföra de prover som kunde påvisa att patienten led av körtelfeber. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00011** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Fel diagnos Anmälaren blev feldiagnosticerad. Hon lider sedan tidigare av problem med sköldkörteln och medicinerats mot dessa besvär. Hon kom att känna av smärta i magen, en liknande smärta som hon kände då hon tidigare var gravid. Hennes pågående problem med sköldkörteln försvårar hennes möjligheter att åter bli gravid. Primärvårdsläkaren ansvarade för medicineringen avseende sköldkörteln och anmälaren berättade för läkaren om den smärta som hon nu hade i magen och sina minnen av smärta vid tidigare graviditet. Läkaren ordinerade undersökning med ultraljud och uppgav att anmälaren hade cysta i äggstockarna. Läkaren ordinerade starka mediciner mot denna cysta och remitterade anmälaren vidare för ytterligare undersökningar. Remissmottagaren undersökte anmälaren och konstaterade att anmälaren var gravid. Läkaren vid primärvården har inte hört av sig. Anmälaren har lidit av oro. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00028** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på samtal med psykolog Enligt mejl har patienten väntat i över två månader på att få träffa en psykolog vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00054** Vård och behandling Behandling	Negativ behandlingseffekt En kvinna besökte en vårdcentral för vaccination mot influensa samt lunginflammation. Den senare injektionen orsakade sjukhusvistelse p g a rosfeber i höger arm samt medicinering med antibiotika och penicillin. Sjukhusets läkare rekommenderade anmälan till Patientnämnden. Åtgärd: Sjuksköterskan svarar i ett yttrande att hon har vaccinerat patienter under 35 år och att det aldrig har varit några problem. Denna hade inga skyddshandskar men spritade sig före och efter varje patient. Hon anser att det kan finnas många orsaker till den kraftiga reaktionen som patienten fick. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är besviken på svaret, då en läkare på ett akutsjukhus påstod att det hon råkat ut för berodde på dålig handhygien. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00058** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Husläkaren missade diagnos trots flera besök Trots flera besök till husläkaren uppmärksammades inte avvikande blodvärden, korrekt diagnos ställdes inte förrän några år senare vilket lett till omfattande konsekvenser. Nu har kvinnan permanenta förändringar som inte kan åtgärdas och hon får inte den stamcellsoperation hon vill ha. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att patienten upplevt att cancerdiagnosen fördröjts. En omfattande journalgranskning har genomförts och de medicinska utredningar och undersökningar som har företagits har bedömts som medicinskt korrekta. Patienten har haft en mycket komplex problembild med ett flertal kroniska sjukdomar vilket försvårat diagnostiken. Anmälaren är besviken, då hon menade att hon varit mycket tydlig, men att husläkaren inte lyssnat på hennes berättelse tillräckligt noga. Ärendet avslutas i överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00072** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter bemötande och journalanteckning på akutmottagning En kvinna har efter hänvisning av vårdupplysningen sökt vård på en närakut för en inflammation. När kvinnan får träffa läkare på närakuten så upplever hon att denna ifrågasätter varför hon är där samt kritiserar den vård kvinnan tidigare har fått på sin vårdcentral. Besöket blev väldigt kort och kvinnan upplevde att hon blev utkörd med ett recept på medicin hon redan hade. Kvinnan ifrågasätter vidare att det antecknades en varning i journalen där det stod att hon hotade att ta dubbla doser smärtstillande medicin. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig överläkare som förklarar att behandlande läkare beklagar att patienten har upplevt sig illa bemött. Varningen i journalen fanns enligt överläkare sedan innan och är inget som mottagningen kan förändra. Behandlande läkare har enligt yttrandet varit i kontakt med patienten för att diskutera handläggande och bemötandet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är fortsatt missnöjd med hur delar av journalen är formulerad. Informeras om möjlighet till rättelse samt de regler som föreligger gällande journalförstöring. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00079** Administrativ hantering Intyg	Man har inte fått rätt vård, felaktiga intyg från läkare, nekad sjukpenning, på väg bli hemlös En man anser att vårdgivare, främst inom primärvården, slarvat med intyg till försäkringskassan vilket medfört att han håller på att bli hemlös. Åtgärd: Medicinskt ansvarig och verksamhetschef beklagar patientens upplevelse på vårdcentralen. Patienten var inbokad på ett 15 minuters samtal hos läkare vilket inte är optimalt då man ska utredas för psykisk ohälsa. Läkaren borde ha bokats in en uppföljningstid. De kan även hålla med om att sjukintyg och journalanteckningar är väldigt sparsamt skrivna av mannens möten med den första läkaren. Intyget kompletterades men det framkommer inte om det skickades i tid. Den läkare som patienten träffade senare skrev en ganska noggrann journal och bedömde att det fanns behov av psykiatrisk kontakt, men mannen tackade nej då drogtest krävdes. Patienten erbjuds en ny tid för remiss till psykiatrin om det psykiska måendet inte förbättrats. Då mannen tagit del av yttrandet och inte återkommit till förvaltningen, avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00100** Vård och behandling Läkemedel	Fick fel läkemedel En man fick efter en operation opiater som han blev beroende av. Läkare vid vårdcentral vill inte skriva ut dessa läkemedel utan föreslog istället ett antidepressivt läkemedel. Anmälaren anser sig inte vara deprimerad och vill därför inte ta läkemedlet utan önskar istället få hjälp att motverka opiatabstinens. Åtgärd: Behandlande läkare skriver i ett yttrande att hennes mål var att försöka motverka oro, smärta och sömnstörning för att förbättra chanserna för mannen att ta sig igenom den tillfälliga ångestökning som kan komma av en nedtrappning av opioider. Läkaren ville remittera till smärtrehabilitering för att de skulle kunna ge verktyg att hantera smärtan och på så vis minska behov av smärtmedicinering. Den vårdgivaren krävde dock att lämplig antidepressiv eller antiepileptisk medicinering påbörjade av läkare på vårdcentral då de inriktar sig på andra metoder än att ge läkemedel. Läkaren ber om ursäkt för att hon inte upplyste mannen om att ett av de läkemedlen som ordinerades tillhör gruppen antidepressiva. När önskemål framkom om remiss till specialistvård för nedtrappning skickades direkt en remiss dit. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte återkommit. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00204** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande samt behandling vid vårdcentral En kvinna har besökt läkare på vårdcentral med halsont och en egen misstanke om att sköldkörteln var påverkat på något sätt. När kvinnan lyfte detta med läkaren upplevde hon att han bemötte henne på ett nedsättande vis och inte tog hennes tankar på allvar. Ingen vidare undersökning gjordes och kvinnan sökte vård hos en annan vårdgivare som kunde konstatera att hon hade en inflammerad sköldkörtel. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare som beklagar patientens upplevelse. Läkaren beskriver att det genomfördes ett antal test för att utreda bakgrunden till patientens halsont. Remiss skrevs till öron-näsa-hals läkare som visade att patientens besvär hade muskulära orsaker varför vidare remiss till logoped utfärdades. I samband med detta genomfördes en provtagning av patientens sköldkörtel. Då patienten påpekade att hon misstänkte problem med sköldkörteln inväntades resultat på detta prov som senare visade sig vara normalt. Läkaren beskriver att hans avsikt inte var att avfärda patientens farhågor utan att det kan ha rört sig om en bristande kommunikation. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt att hon är fortsatt missnöjd med hur hon bemöttes. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00337** Vård och behandling Läkemedel	Nekad medicinskt preparat Anmälaren lider av epilepsi. Läkaren vid vårdcentralen vägrar enligt anmälaren att skriva ut medicinskt preparat som är kramplösande. Däremot vill läkaren öka dosen i ett preparat där anmälaren redan intar maxdosen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälaren lider av epilepsi och medicineras med två olika preparat. Enligt läkaren var dosen av den kramplösande medicinen för hög och läkaren föreslog därför remittering till neurolog. Läkaren ville inte heller överskrida rekommenderad dos av sömnmedicin. Läkarens ställningstaganden grundar sig i medicinska bedömningar. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00342** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Läkare ville inte remittera, brister i information Anmälaren ringde primärvården på morgonen och redogjorde för sina besvär - bronkit under lång tid. Han fick en tid hos läkare samma förmiddag. Läkaren var forcerad, uppgav att han inte hunnit läsa journalen, istället ställde läkaren frågor. Anmälaren upplevde att han inte fick tid att närmare redogöra för sina problem. Anmälaren bad att få bli remitterad till specialist på luftvägssjukdomar. Läkaren hänvisade då honom till en husläkare vid samma vårdcentral. Anmälaren fick samtidigt information om att detta läkarbesök som just nu genomfördes bara skulle uppgå till högst tio minuter, en så kallad drop-in tid. Detta hade han inte fått information om vid tidsbokningen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick följande: Vid telefonkontakten berättade anmälaren om sina symptom, hosta och förkylning och anmälaren hänvisades till drop-in tid. När anmälaren träffade läkaren uppfattade läkaren att anmälaren hade svårigheter att lämna information, varför läkaren ställde riktade frågor; detta upplevde anmälaren som forcerat. Enligt yttrandet genomförde läkaren vid drop-in besöket en relevant undersökning inklusive provtagning. Inga specifika fynd hittades. Det fanns inte anledning att ordinera antibiotika. Läkaren gav anmälaren rådet att beställa tid hos den läkare som han var listad vid och med denne diskutera vidare utredning av de långvariga luftbesvären. Anmälaren hävdade att yttrandet innehöll felaktiga uppgifter i en rad punkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00409** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Cyniskt bemötande och erbjuden tid veckor senare för akut åkomma En kvinna som kände att hon hade urinvägsinfektion ringde sin vårdcentral för att boka tid, kvinnan hade då väntat ut helgen för att ringa på måndagen. Personen som svarade på vårdcentralen gav henne dock ett cyniskt och ironiskt bemötande och menade att kvinnan kunde få en besökstid tre veckor senare. Kvinnans specialistläkare som förskriver läkemedelsbehandling till henne för andra besvär har informerat henne om att det inte är bra om hon drabbas av urinvägsinfektioner och att hon då ska kontakta vårdcentralen. Kvinnan menar att personen på vårdcentralen inte vet vad hon arbetar med eller inte vill hjälpa patienter. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschef. Hon beklagade djupt om patienten uppfattat ett tråkigt bemötande av sjuksköterskan i telefonen. Sjuksköterskan som mottog samtalet från patienten beklagade också om hon uppfattats ironisk eller otrevlig då detta inte var hennes mening. Enligt den anteckning som fördes vid samtalet hänvisades patienten till en digital vårdapp alternativt husläkarjour för att kunna få hjälp samma dag. Alla akuta läkartider var slut för dagen, på grund av sjukdom hos personalen, och hänvisningsstödet som sjuksköterskorna använder sig av i telefonen rekommenderar läkarkontakt samma dag vid urinvägsinfektion. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00623** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Bristfällig undersökning Anmälaren led av värk, den blev värre, spred sig från benet upp genom ryggen. Han hade kontakt med primärvårdsläkare som bemötte honom nonchalant och med skratt. Men senare remitterade läkaren anmälaren till undersökning med röntgen, men denna undersökning fokuserade endast på foten, inte ryggen, i enlighet med remissen. Det finns även brister i journalföringen, enligt anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren fokuserade på foten då anmälaren bokat in sig på läkarbesök med anledning av besvär med foten. Undersökningen påvisade glapp i fotleden. Det fanns misstanke om fotledskada varför anmälaren remitterades vidare till undersökning och bedömning, och anmälaren erhöll adekvat behandling hos specialist, enligt yttrandet. Anmälare uppgav att han i besöket med läkaren faktiskt berättade om känslan av strålar i kroppen, att han vid besöket hos läkaren beskrev i detalj hur det strålade från ländryggen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00688** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Dotterns patientjournal lämnades ut till Försäkringskassan i mammans ärende En kvinnas dotters patientjournal lämnades ut till Försäkringskassan från en barnavårdscentral fastän ärendet hos Försäkringskassan rörde mamman. Vidare klagomål på att orosanmälan gjorts till socialnämnden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid BVC som redogjorde för att barnets hela journal lämnats till Försäkringskassan enligt begäran med stöd av bestämmelser i socialförsäkringsbalken. Vårdgivaren har en rutin för att säkerställa att handläggningen i dessa ärenden blir korrekt. Vidare framgår att socialnämnden kontaktade BVC för journaluppgifter på grund av en eventuell orosanmälan gjord av annan myndighet. Ombudet har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Förvaltningen har informerat om möjligheten att anmäla till Justitieombudsmannen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2001-00756** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Kvinna fick tjata sig till röntgenundersökning av smärtande rygg En kvinna föll olyckligt hemma när hon drabbades av hjärtarytmier och tvingades genomgå en hjärtoperation. I samband med fallet fick hon också kraftiga ryggbesvär, men detta ville inte husläkaren utreda vidare utan hon fick lugnande besked. Efter en hel del tjat från hennes sida gick husläkaren med på remiss till röntgenundersökning och där upptäcktes ett flertal kompressionsfrakturer. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att kvinnans ryggvärk initialt inte bedömdes som skelettskada utan som värk från muskler, detta behandlades med smärtlindrande medicin och information om rörelser. Men när värken inte gick över genomfördes röntgenundersökningar av ryggen då frakturer på kotorna uppmärksammades och för säkerhets skull gjordes också bentäthetsmätning av skelettet. Att kvinnan upplevt vårdförloppet som långsamt beklagades, men utifrån symtomen är ärendet korrekt handlagt rent medicinskt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00886** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig kommunikation och undersökning En kvinna har synpunkter på en läkares brist på intresse, engagemang och lyhördhet vid en husläkarmott. Läkaren gjorde ingen undersökning och pratade mest om sig själv. Han var enligt kvinnan okunnig och gav felaktiga råd. Läkaren skyllde hennes besvär på hennes åldern vilket uppfattats som diskriminering. Hon har skrivit till ansvarig chef som enbart tackade för brevet. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef som beklagat det bristande engagemanget från läkaren. Läkaren har bedömt att patienten klarar att gå några hundra meter och att inte orka åka buss i dagsläget inte är något skäl för att erhålla färdtjänst. Läkaren har uppmanat patienten att promenera och träna mera för att förbättra konditionen. Vid försämring får patienten återkomma till mottagningen, för nytt ställningstagande till färdtjänstintyg. Om patienten har åsikter gällande journalanteckning är hon välkommen att skriftligen återkomma med detta så att man kan lägga in det som en tilläggsanteckning. Anmälaren har inkommit med ett genmäle där hon framför att hon inte sökte vård för färdtjänstintyg utan för att förnya recept, besvär med blodtryck och hjärtsvikt och i sista hand färdtjänstutlåtande. Det stämmer inte heller att hon kan vara ute och gå då hennes kondition och förmåga att gå på grund av olika besvär är mycket begränsade. Läkaren har varit ointresserad att lyssna på hennes besvär. En annan läkare på annan vårdcentral har tagit prover som kommit fram till ytterligare nya besvär vilket förklarar hennes orklöshet. Hon önskar att ledningen ska kontrollera läkarens journalföring. Detta kan vara en patientsäkerhetsfråga särskilt för den äldre gruppen av patienter. Kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef samt enhetschef som framför att genomgång av medicinering har gjorts av läkaren som utfärdat dessutom en recept. Läkaren har inte utfärdat intyg för färdtjänst men uppmanat patienten att vid behov återkomma för nytt ställningstagande om behovet förändrats. Läkaren har en mångårig erfarenhet och har ledningens förtroende. Man har beklagat att mötet inte blev bra. Patienten har kontaktat förvaltningen och framfört att hon inte var riktig nöjd med svaret. Hon blev så förvånad av svaret som hon inte ens vill bemöta det. Läkaren borde ha lyssnat och undersökt henne innan man tog ställning till färdtjänstintyget, anser hon. Kommer överens att detta delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00910** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Ifrågasätter tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har under en längre tid försökt boka en tid på en vårdcentral för att söka en remiss till röntgen. I telefon har personal från vårdcentralen uppgivit att det inte har funnits några tider att boka utan att kvinnan behöver boka akuttider via nätet. Kvinnan har inte lyckats med detta. Ifrågasätter detta samt det faktum att vårdcentralen inte tar emot kontanter som betalsätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beskriver att vårdcentralen under en period hade stort personalbortfall men nu under flera månader har rekryterat ny personal. Tillgängligheten till tider på nätet är relaterad till den personalsituation som har funnits, verksamhetschefen uppger att tider ska gå att boka på nätet så fort schema har lagts för en viss period. Slutligen förtydligar verksamhetschefen att de alltid tar emot kontanter om inget annat alternativ finns. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med det. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-00933** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Omlistad vid vårdcentral utan medgivande och vetskap En man blev, utan att han visste om det eller godkänt det, listad vid en vårdcentral av denna. Detta har inneburit att mannen, som lider av en kronisk sjukdom, inte kunnat boka en tid vid den vårdcentral han varit patient hos i tio år. Mannen frågar sig hur det är möjligt att bli omlistad när han inte skriver under ansökan om detta. Den enda kontakt han haft med vårdcentralen är i samband med influensavaccination vid ett tillfälle. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef och enhetschef. De informerade om att patienten av misstag blivit listad på mottagningen i samband med vaccinering, vilket de beklagade. För att undvika samma problem i framtiden uppmanade de patienten att vända sig till sin vårdcentral i framtiden där han är listad. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vårdcentralen i avslutsskrivelsen. Ärendet översänds till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01003** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Komplikation efter spiralinsättning En kvinna som nyligen fått sitt första barn fick en hormonspiral insatt av en barnmorska på barnmorskemottagningen. Hon fick smärta och blödningar och sökte vård för detta vid några tillfällen på barnmorskemottagningen. Där konstaterades det att det inte var någon komplikation av spiralinsättningen. Kvinnan fick söka vård på annan mottagning och gynekologisk akutmottagning. Till slut konstaterades en allvarlig infektion som eventuellt lett till att kvinnan fått komplikationer. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnmorskemottagningen. Hon beklagar det som drabbade patienten. En redogörelse görs av den provtagning som erbjuds alla gravida kvinnor vid inskrivning och att det antecknas i journalen om provet ska tas. Enligt rådande riktlinjer i region Stockholm rekommenderas insättning av spiral 6-8 veckor efter förlossning. Personalen har diskuterat det inträffade och de ska framöver vara noggranna med att rutinmässigt anteckna den provtagning som erbjuds på mottagningen samt anteckna även om patienten avböjer detta. De ska även se till att deras instrument som används i samband med spiralinsättning inte är slöa samt även tänka på hur känslig information förs fram till patienten. Patienten är välkommen på ett personligt möte om önskemål finns. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med mottagningens hantering. Hon har inkommit med ett genmäle som ska gå med avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01039** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missnöjd med bemötande och behandling på vårdcentral En kvinna har besökt en vårdcentral på grund av misstänkt urinvägsinfektion. Efter besöket har kvinnan reagerat på att läkare har skrivit i journalen att hon tidigare har haft cancer vilket enligt kvinnan inte är fallet. När kvinnan har påpekat detta för läkare upplever hon sig bemött på ett nedsättande vis. Hon ifrågasätter vidare att hon fick en medicin som inte gjorde någon nytta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen där verksamhetschefen skrev att för att patienten ska kunna ta del av äldre journaler kan husläkarmottagningen bistå med en remiss. Förövrigt kan verksamhetschefen inte besvara frågor gällande en annan vårdgivare. Angående den medicinska behandlingen på husläkarmottagningen kunde de inte se något avvikande. Patienten hade träffat tre olika läkare och var inte nöjd med någon av dem. Hon hade en ny tid inbokad och hoppades att det mötet skulle bli positivt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01045** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	En äldre man får inte hjälp med sina smärtattacker av hemsjukvården En äldre man får hjälp via hemsjukvården. Han fick svåra smärtattacker emellanåt och behövde då smärtlindring. Han har prostatacancer. Trots att han behöver få smärtlindring snabbt så har det inte varit möjligt att få tag på hemsjukvården. Hans barn som kontaktat förvaltningen hade försökt ringa till hemsjukvården och mannen hade själv larmat men ingen kom för att hjälpa. Hans barn berättade att hemsjukvården ibland dök upp och ibland hördes de inte av alls. De har ringt 1177 för att få råd men de hänvisade till hemsjukvården. Mannens barn undrar hur de ska förhålla sig till problematiken. Det har varit planerade möten med mannen, barnen och hemsjukvården men hemsjukvården har aldrig dykt upp eller lämnat återbud. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där medicinskt ansvarig läkare beklagade att patienten gått bort. Synpunkterna gällande detta ärende inkom innan detta. Den medicinskt ansvariga läkaren hade talat med berörd personal i hemsjukvården. Patienten hade dagliga besök av distriktssjuksköterskor och undersköterskor samt läkarkontakter. Vid två tillfällen hade patienten remitterats till inskrivning på akutsjukhus för hjälp med förbättrad smärtlindring. Det var tråkigt att hemsjukvårdens insatser upplevdes otillräckliga. Det var förvånande att ombudet upplevde bristande telefontillgänglighet då det alltid var möjligt att lämna ett meddelande till distriktssjuksköterskan så ringer denne upp. Om det inte skett beklagade medicinskt ansvarig läkare det. Mötena för vårdplanering av patientens vård hade vid några tillfällen fallerat på grund av misskommunikation parterna emellan. Vårdcentralens ambition var att alltid ge en god och trygg vård. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01077** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Inga tider på vårdcentral En man som mådde dåligt ringde sin vårdcentral för att boka besökstid för undersökning. Han informerades om att det inte fanns någon tid på två månader och att det inte gick att svara på hur tiderna skulle se ut två månader senare eftersom kalendern för den månaden inte öppnats. Mannen menar att patienter är uppmanade att söka vård vid vårdcentralen i första hand men att en sådan här situation innebär att det som återstår är att åka till akutmottagningen på akutsjukhus. Han menar också att vårdcentralen inte klarar av att kalla till årliga kontroller, trots att verksamheten själv rekommenderat detta. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare. De förklarade att vårdcentralen inte har resurser för allmänna kontroller utan specifik orsak. Man har ett kallelsesystem för diabetiker och patienter med högt blodtryck och de kunde se att patienten fanns på en av dessa listor och att kallelse till årskontroll var planerad senare i vår. Det som verkade ha gått fel var att sjuksköterskan i telefonen inte uppfattat att patienten mådde dåligt vid tillfället. Vårdcentralen bedömer alltid behov av läkartid baserat på patienters symtom och bekymmer. Tidböcker för bokning görs några månader i taget på vårdcentralen eftersom det annars blir för många ändringar på grund av frånvaro som semestrar och utbildningar. De beklagade att patienten inte var nöjd med tillgängligheten. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01080** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Försenad cancerdiagnos En kvinna hade buksvullnad, andningssvårigheter och onormal trötthet. Hon vände sig till sin vårdcentral för utredning men remitterades bara till en tarmundersökning, inga blodprover togs. Efter en månad togs hon in akut med svåra buksmärtor och på röntgenundersökningen kunde man se cancertumörer i äggstockarna. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan upplevde att hon inte fått den behandling hon önskat, att hon kände sig illa bemött och inte lyssnad till. Verksamhetens målsättning är att patienterna ska få bra vård och känna sig väl omhändertagna. Med tanke på det kändes det väldigt tråkigt, förklarade verksamhetschefen och bad om ursäkt för det. Även den ansvariga läkaren beklagade att kvinnan haft det svårt och önskade att hon fortsättningsvis kommer att få den hjälp hon behöver. Kvinnan tog del av yttrandet och hade inga ytterligare kommentarer utan ska skicka anmälan till övriga klagomålsinstanser. Ärendet avslutas
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01103** Vård och behandling Behandling	Förälders syn på psykologs behandlingsförslag En förälder har synpunkter på en psykologs förslag till behandling, vid en vårdcentral, när han var där med sin minderåriga dotter. Psykologen sa att när dottern blev orolig skulle hon ta isbitar i handen för att lättare glömma oron. Åtgärd: I ett yttrande beklagar verksamhetschef hur psykolog hanterade mötet med dottern och erbjuder möte med annan barnpsykolog. Behandlande psykolog skriver att dottern fått verktyg för att ta till när ångest/oro blir för stor. Hon sa att dottern inte ska fastna i rädslan och informerade om en teknik så att ångesten kan avledas, exempelvis att man kan hålla i en iskub, vilket är en konkret lösning för en sju-årig flicka och kommer utifrån evidensbaserad metod. Föräldrarna ansåg att detta var en drastisk lösning. Psykologen anser att hon talat med flickan på ett konkret och klart sätt, på hennes nivå, men hade svårt att kommunicera och nå fram till vårdnadshavare för barnet. Då ingen av föräldrarna återkom till förvaltningen efter att de tagit del av yttrandet, avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01111** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Bristande omvårdnad gällande hantering av kateter En äldre man får hemsjukvård som bland annat hjälper honom med katetern som han har för att kunna tömma sig på urin. Hemsjukvården hade varit på besök hos mannen och bytt kateterpåsen. I samband med bytet hade de missat att öppna katetern så att urinen kunde rinna ut. Mannen larmade flera gånger då han var så kissnödig och hade ont. Hemtjänsten kom och de ringde sjuksköterskan flera gånger men hon kom inte. Till slut uppdagades det att katetern var stängd. Detta upptäcktes först när man noterad urinläckage. Mannen hade väldiga smärtor och var mycket tagen av situationen. När sjuksköterskan kom efter tre timmar hade hon varit otrevlig och ifrågasättande mot hemtjänsten. Sjuksköterskan och hemtjänsten anklagade varandra framför mannen. Mannen skickades sedan in till ett akutsjukhus då han hade fått en urinvägsinfektion. Åtgärd: Samtycke att inhämta yttrande inte inkommit. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01112** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktiga och ovidkommande uppgifter i patientjournalen En kvinna anmäler att det finns felaktiga och ovidkommande uppgifter i hennes patientjournal vid en närakut. Det står att hon ska ha fått en diagnos av en kirurg samt vilket land patienten kommer ifrån. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakuten. Där beskrevs att när läkaren skriver diagnosticerat via kirurg menas att kirurgen varit den som ordinerat utredningen, det vill säga ultraljud med mera och varit ansvarig. Det är ett sätt att beskriva vem som gjort utredningen och var. Man håller med patienten om att uppgifterna under kontaktorsak inte är relevanta. Det land patienten kommer ifrån och att hon har vuxna barn behöver man inte veta för att kunna hjälpa henne. Det redogörs vidare för den diagnos som gavs vid besöket vilken bedöms som korrekt ställd. Det informerades kort om journalförstöring men att det är enkelt att föra in ett tillägg med patientens synpunkter direkt i anteckningen. Om patienten önskar ett sådant tillägg ombads hon återkomma med den önskade texten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning gav felaktig diagnos En äldre kvinna besökte närakutmottagning med kraftig smärta i området runt höftleden, hon fick information om att det troligtvis var en irriterad slemsäck i muskulaturen. Några veckor senare konstaterades att det var en lårbenshalsfraktur som blivit obehandlad och orsakat stora besvär. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att frakturen inte uppmärksammades, journalgranskning visade att det i dokumentationen tyvärr inte framkommit att det funnits trauma med i bilden. Information har lämnats till röntgenavdelningen som genomförde undersökning utan att uppmärksamma fraktur. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01231** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Felaktig avbokning samt otrevligt bemötande En kvinnas besök avbokades av en vårdcentral utan att hon fick veta det. När hon åkte till vårdcentralen och förklarade detta för en receptionist blev hon dåligt bemött av denne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från samordnare som bett om ursäkt för att patienten upplevt bemötandet vid mottagningen som otillfredsställande. Man har försökt kontakta patienten för att informera att sjuksköterskemottagningen inte kunde hjälpa hennes besvär med bland annat smärtor utan hon behövde boka ett läkarbesök. Det gick inte att komma fram till patienten via telefon. Patientens besök hos en sjuksköterska avbokades av den anledningen och receptionen enligt mottagningens rutiner inte kunde boka ett nytt läkarbesök utan hänvisade patienten till att ringa och boka läkarbesök via en sjuksköterska. Man har beklagat det inträffade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01238** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter vård och bemötande på vårdcentral vid ryggsmärta En kvinna har under en längre period sökt vård på en vårdcentral med ryggsmärta. Kvinnan upplever att läkare inte har tagit hennes problem på allvar. Kvinnan har önskat en remiss till röntgen vilket läkare vid tillfälle har lovat men detta har inte blivit av, kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beklagar att patienten inte har upplevt sig undersökt på ett adekvat sätt. Anledningen till att ingen röntgen beställdes var att inget neurologiskt bortfall kunde noteras. Verksamhetschefen påtalar att ett flertal undersökningar gjorts både av läkare och sjukgymnast som kom fram till att ingen neurologisk påverkan kunde konstateras, praxis i dessa fall är att rekommendera sjukgymnastik för att utvärdera om smärtan minskar. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon ifrågasätter hur ingen neurologisk påverkan kunde konstateras när hon själv upplevde påverkan i händer och fötter. Detta påpekas i avslutsskrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01275** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Fick inte lista sig på vårdcentral och problem att få svar på remiss En kvinna som önskade ett läkarbesök och lista sig vid en vårdcentral nekades detta. Hon hade tidigare varit listad vid vårdcentralen och fick veta att det inte var möjligt att lista om sig igen. Anmälaren ville besöka vårdcentralen för att få ta del av remissvar från specialist som hon remitterats till, men nekades detta. Hon hade tidigare försökt få ta del av informationen över telefon. När kvinnan kontaktat vårdcentralen menar hon att hon blivit otrevligt och nedvärderande bemött. Åtgärd: Yttranden inhämtades av verksamhetschefen på vårdcentralen. Hon beklagade att patienten fått ett felaktigt bemötande från personal på mottagningen och menade att verksamheten har höga krav på att personalen är trevlig och tillmötesgående mot alla de är i kontakt med. Hon menade vidare att det är självklart att man får lista sig var man vill. Rutinerna skulle gås igenom med samtliga medarbetare. De berörda sköterskorna som patienten varit i kontakt med arbetade inte längre kvar. Vårdcentralen hade som rutin att kontakta patienter när provsvar eller remissvar inkommit samt erbjuda tid för uppföljning. Patientens nya vårdcentral hade fått information via telefon om att provsvar inkommit, om det även gått iväg ett brev var det i välmening för att hon skulle få snabb och bra vård och eventuell utredning inte avstanna. Chefen förklarade vidare att när ett remiss- eller provsvar inkommer till vårdcentralen via post så scannas det in i journalen digitalt. Patientens nuvarande vårdcentral använde samma journalsystem vilket gjorde att de kan se svaret i journalen automatiskt, de behöver dock patientens godkännande för att titta på vad svaret innehåller. Patienten har tagit del av svaren och inte haft något ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01314** Kommunikation Bemötande	Respektlöst bemötande på närakutmottagning En kvinna uppger att hon och hennes dotter blivit respektlöst bemötta av en sjuksköterska på en närakutmottagning. Dottern hade ont i öronen och familjen önskade att få en läkartid. De fick besked i receptionen om att alla tider var upptagna den dagen och att de skulle söka sig till vårdcentralen. Kvinnan frågade en annan sjuksköterska om hon inte bara kunde ordna en tid för ett kort besök, varvid sjuksköterskan började skrika om att det var hon som bestämde över vilka som skulle få komma in och att kvinnan inte skulle få förhandla om en tid som man gör på gatan. Sjuksköterskan härmade också kvinnans sätt att tala, hon har aldrig upplevt ett så respektlöst bemötande under de 20 år hon bott i Sverige. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen beklagade denne familjens upplevelse på närakutmottagningen. Han poängterade att alla patienter ska bemötas med respekt och på ett professionellt och empatiskt sätt. Verksamhetschefen hade tagit upp kvinnans synpunkter med vederbörande distriktssköterska samt informerat övrig personal om vikten av ett gott bemötande. Slutligen erbjöd han kvinnan att kontakta honom vid kvarstående frågor eller funderingar. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01319** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöje med primärvården Anmälaren blev inlagd på sjukhus efter en tids längre sjukdom. Under sin sjukdom hade hon kontakt med vårdcentralen, men nu är hon missnöjd med primärvårdens insatser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01330** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Skada i urinröret efter urinkateter En kvinna hade fått en urinvägskateter efter en operation då hon hade haft svårt att kissa. Då katetern krånglade och det inte kom ut någon urin skulle man byta katetern. Detta misslyckades och katetern gled ut med uppblåst ballong i änden som skadade kvinnan i urinröret så att hon började blöda. Åtgärd: Den medicinskt ansvarige läkaren beskrev i sitt yttrande att kvinnan hade inkommit till närakutmottagningen en vecka efter operationen med buksmärta och svårigheter att kissa. Man satte en ny kateter och ordinerade antibiotika mot urinvägsinfektion. Samma dag återkom kvinnan till mottagningen på grund av krångel med katetern. En sjuksköterska skulle då byta ut katetern men då kvinnan fick ökad smärta och en liten blödning i samband med detta remitterades hon till akutkirurgmottagningen. Den medicinskt ansvarige läkaren bedömde att handläggningen av ärendet var korrekt men beklagade den smärta och de svårigheter som uppstått i samband med återinsättningen av urinkatetern. Kvinnan tog del av yttrandet men ämnar gå vidare med ärendet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01332** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande utredning En kvinna sökte vård för diffusa buksmärtor, svårigheter att andas, trötthet och svettningar. Hon hade av vårdcentralen hänvisats till en närakutmottagning. Där togs ett litet kapillärt blodprov som visade förhöjda värden men läkaren hänvisade inte henne någon annanstans. Efteråt konstaterades att kvinnan hade cancer i äggstockarna. Kvinnan önskar att man på närakutmottagningen borde ha varit mer lyhörd och empatisk samt lyssnat till henne när hon beskrev sina besvär och inte avfärdat dem utan vidare utredning. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den medicinskt ansvariga läkaren som djupt beklagade de olägenheter kvinnan hade haft. Vid besöket hade läkaren ställt en preliminär medicinsk diagnos, magkatarr, efter att kvinnan fått ta blodprover. Proverna hade inte visat några grövre avvikelser enligt läkaren. Läkaren hade förskrivit läkemedel som dämpar irritation i magslemhinnan och uppmaning om att söka vård på vårdcentralen vid ökade besvär. Den medicinskt ledningsansvariga läkaren påtalar att den behandlande läkaren på närakutmottagningen borde ha utfärdat en uppföljningsremiss till husläkaren då hennes besvär enligt den sjukhistoria som kan läsas i journalen, hade pågått i två månader. Kvinnan borde också ha fått tydlig information om vad hon skulle göra om besvären inte klingat av med den läkemedelsbehandling hon fick och när det skulle varit aktuellt att söka akutsjukhus. Den medicinskt ansvariga läkaren menade också att alla patienter har rätt till ett empatiskt och respektfullt bemötande och att det var tråkigt att hon inte upplevde besöket så. Ärendet återkopplades till jourläkaren och i personalgruppen då man för kontinuerliga samtal om empatiskt bemötande. Kvinnan tog del av yttrandet men ansåg att det var fel medicinsk diagnos och fel medicinskt spår då hon faktiskt sökte för gynekologiska besvär. Läkaren bestämde sig för den diagnosen utan att ta i beaktande de gynekologiska besvären som förklarades som menssmärtor. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01358** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Brister i valfrihet Anmälaren hade lidit av pågående näsblod. Han kunde själv konstatera att han hade sår i näsan. Han önskade att komma till en viss specialistmottagning, öron-näsa- halsmottagning. Men han bokade in sig på läkarbesök vid vårdcentralen i avsikt at få remiss till denna särskilda specialistmottagning. Han hade förväntningar på att specialistläkare som behandling skulle bränna eller etsa blodådrorna så att de stängde sig och slutade blöda. Läkaren som han träffade vid besöket var allmänläkare och denne saknade verktyg för att bränna eller etsa blodådrorna. Läkaren konstaterade dock sår i näsan och remitterade anmälaren till specialistläkare på samma vårdcentral. Detta var anmälaren missnöjd med, han hade velat bli remitterad till annan specialist som han uppgett adressen till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01401** Kommunikation Bemötande	Kränkande behandling En kvinna som ville förnya sin medicinering fick ett nytt läkarbesök om tre veckor. När hon påtalade att hon inte hade möjlighet att vänta så länge bemöttes hon av en otrevlig personal. Hon kom till en dropp-in besök och där bemöttes hon av en person som presenterade sig med ryggen mot henne med ett namn hon inte uppfattade. Kvinnan uppmanades att kontakta en beroendemottagning utan en enda fråga om vad hennes sömnstörningar berodde på. Kvinnan grät efteråt av den kränkande behandlingen. □□ Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialist i allmän medicin och medicinskt ansvarig. Man har beklagat att patienten som sedan flera år är känd av mottagningen var missnöjd med kontakten och det bemötande hon fick vid mottagningen. Detta klagomål har gett anledning till att mottagningen ser över och uppdaterar sina rutiner när det gäller receptförnyelse samt förskrivning av beroendeframkallande preparat. Man ska ta också upp och beröra vikten av ett gott bemötande. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01426** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Epilepsi diagnos missad på vårdcentral En kvinna hade under en lång tid besvär med yrsel, svimning och migrän. Hon besökte en läkare på en vårdcentral flera gånger men fick ingen ordentlig utredning. Det visade sig efter några år att kvinnan hade epilepsi. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att en oberoende specialistläkare tittat på ärendet och svarar på patientens synpunkter. Specialistläkaren redogjorde för händelseförloppet och skrev att vårdcentralen hade gjort en utredning av svimningarna och remiss hade skickats till specialist inom neurologi. Enligt specialistläkaren var det svårt att bedöma svimningar och särskilt om patienten söker i efterhand. Rekommendationen är att patienten söker vård direkt efter svimningen så att relevanta undersökningar kan göras direkt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01431** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Inställt besök utan information, utebliven behandling Patienten hade fått kallelse till vårdcentralen för att träffa diabetessjuksköterska. När han anlände fick han besked om att denna sjuksköterska hade slutat. Patienten hade tagit ledigt från arbetet för att träffa sjuksköterskan, vilket innebar ekonomisk förlust för patienten. Dessutom, anledningen till besöket var att tidigare blodprov visat för höga blodsockervärden och att det därmed fanns risk för diabetes. Patienten påtalade bristen på information om inställt besök och utebliven behandling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren hade ambitionen att till samtliga inbokade patienter skicka brev om att besöken blivit inställda på grund av sjuk personal, men att den patient som ärendet handlar om av oförklarlig anledning inte fick sådant brev, vilket vårdgivaren beklagade. Vårdgivaren hade inga möjligheter att ersätta ekonomiska förluster som uppstått i samband med det inställda besöket. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2002-01441** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Utebliven uppföljning av provsvar, drabbades av cancer En man tog prostataprov vid en vårdcentral och trots att provvärdet var högt vidtogs ingen åtgärd. När mannen senare fick besvär uppsökte han vårdcentralen igen, ett nytt prov togs och mannen remitterades omedelbart till specialist. Det visade sig att mannen drabbats av aggressiv prostatacancer. Mannen menar att hans provsvar trillat mellan stolarna, han har fått veta att läkaren han träffade första gången slutat på vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef samt medicinskt ansvarig läkare. De beskrev att patienten tagit ett så kallat PSA-prov vid ett visst datum som visade ett för högt värde, detta svar vidimerades i journalen av läkaren två veckor senare och lämnades utan vidare åtgärd. Läkaren avslutade sin anställning några dagar senare och gick i pension. Vårdcentralen hade försökt nå läkaren i detta ärende men inte lyckats. De beklagade att detta hänt och att det var tråkigt att konstatera att vårdcentralen brustit i vården av patienten. De bad om ursäkt för detta. De tackade honom för att han tagit sig tid att skriva och menade att det gav ett bra underlag för att fortsätta arbetet med viktiga frågor som denna. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han har för avsikt att vända sig till IVO, Inspektionen för vård och omsorg, samt Löf, landstingens ömsesidiga försäkringsbolag. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01485** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Undrar om en läkare är legitimerad En man undrar hur han får veta att en läkare med språkförbistring är legitimerad. Han anser att han har rätt till att få den läkare han önskar att få. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att på mottagningen finns enbart läkare med svensk legitimation. För att få tjänst som distriktläkare måste man också vara specialist i allmänmedicin vilket innebär fem års specialiseringstjänstgöring efter utbildning. Det händer att mottagningen anställer läkare utan legitimation som vikarierande underläkare för att se till att vården fungerar. Man hoppas att patienten kan hädanefter får bra vård på mottagningen och välkomnar honom att vid behov höra av sig. Patienten har kontaktat förvaltningen och tackat för handläggningen. Han är nöjd med svaret. Han anser bara att väntetiden på vårdcentralen om man vill ha en specifik läkare är väldigt långt, upp till sex månader. Kommer överens om att delge detta till vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01497** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Bristande undersökning och fel diagnos ledde till sepsis En kvinna med hög feber, kraftig smärta i nedre delen av magen och blod i urinen uppsökte närakutmottagning. Hon hade haft urinvägsinfektion någon vecka tidigare vilket hon informerade om. På närakuten togs en urinodling, som hon inte fick svar på, och en röntgenundersökning gjordes av blindtarmen. Kvinnan bedömdes lida av förstoppning och fick lavemang och laxerande pulver. Dagen därpå hade tillståndet försämrats och hon uppsökte vård igen. Det visade sig att hon hade njurbäckeninflammation som ledde till sepsis, blodförgiftning, och hon vara nära att dö. Kvinnan menar att hon inte togs på allvar när hon uppsökte närakuten och ifrågasätter att läkare och sjuksköterska inte undersökte hennes njurar eller såg varningssignalerna som ledde till sepsis. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig läkare vid närakutmottagningen. Hon redogjorde för att läkaren vid besöket frågat om urinbesvär uppfattat att det var buksmärtan som var bekymret, men inga urinbesvär. Läkaren noterade att patienten var smärtpåverkad och öm i nedre delen av buken. Urinprov togs liksom en urinodling som efter några dagar visade växt av bakterier. Infektionsprov som togs var normalt. Eftersom patienten hade feber och var smärtpåverkad genomfördes en röntgenundersökning av buken, som inte visade tecken till blindtarmsinflammation eller retning av njurarna, däremot sågs att hon var förstoppad och hon fick laxering. Läkaren förklarade att vid infektion så stiger värdet som kan ses i ett visst prov men höga värden kan påvisas i blodet efter ungefär 12 timmar efter att man fått en infektion. Därför kan det vara svårt att påvisa infektion vid provtagning i tidigt skede. I patientens fall var värdet normalt när hon sökte närakuten eftersom hennes besvär endast hade varat några timmar. Läkaren menade att patienten blev grundligt undersökt, en röntgen gjordes, men att det kan vara svårt att fånga ett infektionsfokus i tidigt skede och att det var bra att patienten sökte vård igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01508** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barn nekad vård med hänvisning till listning Ett litet barn med feber, ögoninflammation och smärta i öronen nekades besök vid en vårdcentral med hänvisning till att barnet inte var listad där. Barnets förälder hade bokat tid på nätet till vårdgivaren och barnet och föräldern väntat i väntrummet när de informerades om att ingen bedömning av tillståndet skulle göras. Föräldern fick heller inget erbjudande om att lista barnet på vårdcentralen i samband med detta. Barnet fick samma dag vård vid en annan vårdinrättning. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon förklarade att vårdcentralen har en lättakut där patienterna registrerar sig på dator i väntrummet eller via förregistrering online och tas omhand i turordning, vårdcentralen har organiserat sitt akuta omhändertagande på detta sätt och lättakuten var till för deras listade patienter. Patienterna träffar först en sjuksköterska som gör en bedömning och i bedömningen ingår att även se var patienten är listad och erbjuda omlistning. Har patienten ett akut problem som inte kan vänta så tar vårdcentralen hand om det. Det var journalfört i ärendet att eftersom mamman inte ville lista om barnet så hänvisades de till sin egen vårdcentral. Chefen menade vidare att det var mycket ovanligt att barn över ett år behöver behandling för öroninflammation och att vårdcentralen erbjöd rådgivning om familjer kontaktade den. Hon menade att vårdcentralen förstod frustrationen att efter lång väntan inte få hjälp för sitt barn, de tog till sig synpunkterna i sitt framtida utvecklingsarbete. För närvarande var drop- in mottagningen stängd, och om, och i så fall när, den öppnade igen kommer vårdcentralen att arbeta om sina rutiner kring dessa situationer så att de inte uppstår igen. Ombudet har tagit del av yttrandet och ärendet har översänts till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01592** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Misstänker felbedömning av födelsemärke En kvinna har sökt vård på en vårdcentral för undersökning av ett födelsemärke. Läkare bedömde att det inte var något att oroa sig för och uppträdde enligt kvinnan nonchalant. Senare har det framkommit att kvinnan troligen har utvecklat malignt melanom som kräver behandling. Kvinnan ifrågasätter att detta inte upptäcktes av läkaren på vårdcentralen samt att denne inte informerade kvinnan om att vara vaksam kring detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på vårdcentralen som beklagar det inträffade. Händelsen utreds för möjlig lex maria anmälan på grund av allvarlighetsgraden och verksamhetschefen har kontaktat patienten via telefon för att informera om detta. Händelsen har vidare lyfts med behandlande läkare samt hela läkargruppen på vårdcentralen för att förhindra att något liknande uppstår igen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är mycket nöjd med det och upplevde att händelsen togs på stort ansvar av vårdcentralen.
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** **V2003-01649** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Kränkande bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök vid vårdcentralen för att förlänga sin sjukskrivning. Hon väntade på en utredning vid en specialistmottagning och önskade sjukskrivning fram till den bokade tiden där. Läkaren hon träffade var inte hennes ordinarie läkare vilket ledde till att hon fick en helt ny bedömning av sina besvär. Läkaren menade att hennes magsmärtor var orsakade av psykiska besvär. Läkaren sade att hon skulle sjukskriva henne och att ett läkarintyg skulle skickas till henne om en vecka. Hon fick ingen information om hur länge hon skulle bli sjukskriven. Kvinnan kände sig kränkt av läkaren då hon har svåra smärtor i magen och det i sin tur leder ju till stress och oro men det är inte bara på grund av det som hon har smärtor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att hen talat med berörd läkare och tittat i journalen. Det fanns inget som stödjer patientens berättelse. Utifrån vad verksamhetschefen kunde se hade patienten blivit bemött med respekt. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01663** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Felaktig ordination av medicin till äldre dam En äldre kvinna fick ett läkemedel förskrivet av en läkare på vårdcentralen. Det var blodförtunnande medicin som skulle förhindra att kvinnan drabbades av en blodpropp. Kvinnan fick ingen ytterligare information av läkaren om varför hon behövde läkemedlet. Kvinnan tog medicinen enligt ordination men blev sämre och sämre. Hon hade ingen ork, nedsatt matlust och mådde väldigt dåligt. Till slut åkte hon in till ett akutsjukhus och då visade det sig att hon hade en farligt låg nivå av röda blodplättar. Hon blev inlagd och behandlades med olika läkemedel. Hon behöver fortsatt behandlingar efter utskrivning från akutsjukhuset. Sonen som kontaktat förvaltningen skrev att detta kunde ha lett till att modern avled. Åtgärd: Ombudet har inte hörts av sedan skrivelse inkommit. Ärendet avslutas i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01720** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter behandling på vårdcentral En man har sökt vård vid en husläkarmottagning med svår halssmärta och andra symtom. Enligt anmälaren blev han undersökt av läkare som sa att han skulle få en remiss till specialist men att detta skulle dröja länge. Mannen ifrågasatte detta och ville ha någon form av behandling, läkaren skrev då ut läkemedel till mannen. Mannen bokade därefter ett läkarbesök utomlands där det kunde konstateras att han hade en sjukdom som enligt mannen hade förvärrats av att han inte fått behandling tidigare. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01748** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren vill inte remittera till röntgenundersökning En man med kortväxt är i behov av bedömning för eventuell operation med höftplastik. En specialist i annan del av landet kan göra en undersökning och bedömning, men saknar aktuell röntgenundersökning. Husläkaren vill inte remittera för denna undersökning, anmälaren är besviken över det. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förtydligades att uppdraget som husläkarmottagningen innebar att specialistbedömningar inte kan göras och därför kan inte anmälaren remitteras till en röntgenundersökning som ortopedspecialist begär, detta får specialisten hantera själv. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01809** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandling på vårdcentral En kvinna har sökt vård på en vårdcentral med smärta i benet samt hudbesvär. Ifrågasätter den vård hon erhöll från läkare på vårdcentralen då hon upplevde att denne inte gjorde tillräckligt genomgående undersökning. Önskar bland annat att läkaren skulle skicka en remiss till röntgen vilket inte gjordes. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral. Denne beskriver att läkaren ställde diagnosen ledvärk i höftled och förskrev antiinflammatoriskt läkemedel samt hänvisade patienten att uppsöka sjukgymnast. Det beskrivs vidare att besöket var ett akut läkarbesök vilket innebär att de mest akuta frågorna lyfts. För en mer heltäckande undersökning hänvisar verksamhetschefen till ordinarie husläkare. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt att hon fortsatt ifrågasätter den vård hon fick men önskar ingen vidare korrespondens. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01815** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	En felaktig bedömning ledde till att en man fick ligga på sjukhus i ett halvår En man var på läkarbesök och man kunde konstatera att han hade gallstenar. Läkaren sade att man inte skulle vidta några åtgärder så länge stenarna inte var inflammerade. Efter flera gallstensanfall blev mannen riktigt dålig och fick söka akut vård på ett akutsjukhus. Det visade sig att en sten hade åkt ner i bukspottskörteln och mannen fick ligga på sjukhus i över ett halvt år. Han fick diabetes som resultat av detta och behövde behandling livet ut. Mannen tyckte läkaren som sade att man skulle avvakta var försumlig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där enhetschefen beklagade att patienten drabbats av en svår infektion till följd av gallstenar. Läkaren hade frågat patienten om han hade ont i buken men patienten hade nekat. Det fördes en diskussion om remiss till en kirurg men patienten ville avvakta då han inte hade ont. Patienten sökte på nytt och fick träffa en annan läkare som också bedömde att det kunde avvakta då proverna inte visade något avvikande. Patienten hade inga ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01848** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Ifrågasatt och känsla av diskriminering under läkarbesök En man som varit långtidssjukskriven fick träffa en för honom ny läkare vid en vårdcentral. Läkaren var motvillig till fortsatt sjukskrivning och menade att mannen inte hade de problem som han lider av. Läkaren påstod också att han luktade på ett visst sätt. Läkaren var inte heller behjälplig till att vilja behandla hans besvär. Mannen upplevde bemötandet och beteendet som mycket påfrestande och ifrågasätter att läkaren förhörde honom om hans liv. Efter besöket har han mått mycket dåligt och svimmat vid ett tillfälle. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare patienten träffat. Hon redogjorde för patientens olika besök och vilka bedömningar som då gjorts och åtgärder som vidtagits. Hon menade att hon och patienten kom på kollisionskurs vid ett besök som handlade om sjukskrivning, hon hade ställt frågor på fel sätt och var ledsen för det och bad om ursäkt. Hon förnekade att hon sagt att patienten luktade på ett visst sätt, hon trodde att det var ett missförstånd. Läkaren menade att patienten inte ville medverka och svara på frågor och att försäkringskassan tyckt att ett intyg behövde kompletteras. Hon menade att hon vet att bemötandet är viktigt, men ibland i stressen med korta besökstider händer det att frågor felformuleras och att det blir fel tonfall, hon var ledsen att det gick snett under detta besök. Patienten kommer i fortsättningen att ha en annan läkare på vårdcentralen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas vårdcentralen med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01879** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Bristande undersökning och behandling En läkare på vårdcentralen skrev ut antibiotika mot urinvägsinfektion trots att kvinnan beskrivit att hon har vaginala symtom. Läkaren varken undersökte kvinnan eller tog några prover. Denne ansåg att det räckte med den information som föregående vårdgivare givit kvinnan om hennes diagnos, nämligen urinvägsinfektion. Detta visade sig vara fel då kvinnan hade fortsatta symtom efter antibiotikabehandlingen. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon underskriven skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2003-01965** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande omvårdnad av äldre kvinna En äldre kvinna får hjälp med administrering av insulin av hemsjukvården. Vid två tillfällen har kvinnan inte fått sitt insulin. Hemsjukvården har även tappat bort kvinnans tag till porten vilket försvårat möjligheterna att kunna komma in i kvinnans bostad. Dottern som kontaktat förvaltningen har försökt få kontakt med personal på hemsjukvården vid flera tillfällen men inte kommit fram. Hon har då ringt till 1177 som ordnat så att modern fått sin insulinspruta. Dottern ansåg att omvårdnaden av modern var under all kritik. Åtgärd: Ombudet har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2004-02189** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos pga undermålig undersökning En man med smärta från ryggen och höften besökte husläkare i primärvården och efter magnetröntgenundersökning uppmärksammades en ryggsjukdom, mannen fick antiinflammatorisk medicin och vårdplanerades för operation. Men smärtorna i ena höften tilltog och mannen tvingades till akuta besök på sjukhus vid ett flertal gånger. Han önskade kraftfullare medicin för de kraftiga smärtorna, men husläkaren var inte villig till det. Ortoped menade att smärtan berodde på kraftigt utsliten höftled och mannen ska nu byta höftled. Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs en detaljerad redogörelse för den medicinska handläggningen som tyvärr drog ut på tiden och orsakade patienten en längre tids lidande än vad som hade behövts. Detta beklagades. Patienten är besviken över husläkarens bristande kompetens vid undersökningen av hans ledbesvär och att han strax innan operationen nekades smärtlindring. Han vill att dessa synpunkter bifogas till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter i samråd.
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** **V2004-02411** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård på närakutmottagning En kvinna som haft hög feber, svårigheter att få luft och nedsatt allmäntillstånd ringde 1177 för att fråga var hon skulle vända sig för att få vård. Hon fick rådet att åka till en närakutmottagning. När hon kom till närakutmottagningen blev hon nekad undersökning och hänvisades till vårdcentralen som tidigare nekat henne vård. Kvinnan var sedan tvungen att ringa efter ambulans när hon kommit hem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen där verksamhetschefen skrev att 1177 hade hänvisat till fel vårdnivå. Rätt vårdnivå en vardag med de symptom som patienten uppvisade hade varit vårdcentralen. De hade inte följd Region Stockholms hänvisningsstöd. De gör ofta fel enligt verksamhetschefen. Verksamhetschefen hade bett patienten ringa vårdcentralen och om de inte tog emot henne var hon välkommen till närakutmottagningen. Patienten avvek dock från mottagningen och det gick inte att hitta henne. Hade patienten stannat hade hon fått hjälp. Det var en väntetid på upp till två timmar denna dag och dessvärre var patienterna tvungna att stå ute i kylan då mottagningen inte fick släppa in några patienter med misstänkt covid-19. Verksamhetschefen ville inte låta aggressiv i sitt svar men all irritation var riktad mot 1177. En avvikelse mot 1177 kommer att upprättas med förhoppningen att de framöver hänvisar rätt. Verksamhetschefen ville uppmärksamma patienten på att det var rent olämpligt att åka taxi med symptom på covid-19. Taxichaufförer har ingen skyddsutrustning och nästa passagerare kan smittas. Vid transport till akutsjukhus ska patienter med misstänkt covid-19 åka speciella infektionsambulanser. Verksamhetschefen hade inget mer att tillägga vid eventuellt svar från patienten i ärendet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2005-02901** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig dokumentation En man har synpunkter på bland annat en läkares felaktiga journalföring vid en vårdcentral. Åtgärd: Patienten har inkommit med flera nya klagomål som handläggs av förvaltningen. Ärendet avslutas då synpunkter har framkommit i andra patientens andra ärenden.
1177 **Primärvård** **V2003-01706** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Byte av husläkare skedde utan information En man är missnöjd med att en vårdcentral utan hans kännedom har bytt ut den husläkare som han önskat träffa till en ny läkare. Han måste vänta flera veckor till om han åter vill boka sig hos sin egen husläkare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som uppmanat patienten att ta upp sitt önskemål om namngiven läkare vid telefonbokning. Mottagningen har också som målsättning att tillgodose önskemålet. För att utnyttja mottagningens resurser och utifrån en medicinsk bedömning avgör mottagningen vilken av personalen som en patient ska träffa. Patienter med störst behov prioriteras. Patienten har också möjlighet att be läkare att rådgöra med hans husläkare eller att han bokar en telefonrådgivning med sin husläkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2003-01821** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Summarisk undersökning på närakutmottagning gav felaktig diagnos En kvinna föll och skadade underbenet. Hon har en reumatisk grundsjukdom och på närakuten misstänktes en inflammatorisk process, men blodproverna visade inget avvikande. Senare visade det sig att hon fått en stressfraktur på ett ben i underbenet och är besviken över att det dröjde innan rätt diagnos ställts. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att det dröjde länge innan korrekt diagnos kunde ställas, läkarens undersökning på mottagningen brast vilket har återkopplats till honom. Patienten är nöjd med det vänliga och ärliga svaret och önskar avsluta ärendet. Hon har sökt ekonomisk ersättning för fördröjd diagnos.

1177 **Primärvård** **V2003-01851** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktig journalföring samt kränkande bemötande En kvinna som önskade utredning för en långvarig smärtproblematik bemöttes av en läkare som konfronterade henne om smärtstillande medicin. Hon har synpunkter på läkarens journalföring som ger en missbruksprofil av henne. Hon önskar att detta ska rättas till och korrigeras i journalen. Hon har känt sig kränkt av läkarens bemötande. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att inga avvikelser påvisades vid undersökning mer än smärtor på del av ryggen. Medicin har förskrivits vid flera tillfällen men inga förbättringar kunde påvisas. Läkaren har föreslagit icke beroendeframkallande preparat, sjukgymnastik samt besök för uppföljning som avbokats av patienten. Uppenbart har läkaren missuppfattat och fokuserat på läkemedelsbehandlingen. Läkaren finns inte längre i tjänst och därför kommer verksamhetschefen se till att förtydliga detta i journalanteckningar. Verksamhetschefen har också ringt patienten vid bokat telefonsamtal men inte fick något svar. Man har beklagat den uppkomna situationen där patienten känt sig kränkt. Man kommer att ta upp alla inkomna klagomål i läkargruppen för att förbättra kvaliteten på mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2003-01896** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Upplever sig bollas runt i vården med svåra symtom En kvinna med ett flertal besvärande symptom upplever att det är svårt att få vård. Anmälaren uppger att läkare inte kan hitta vad symtomen beror på, ifrågasätter att husläkaren inte kan hjälpa henne få rätt vård. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2003-01926** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Läkare på närakutmottagning gav behandling trots oklar diagnos En kvinna med kraftig smärta i underbenet efter ett fall hänvisades initialt till en närakutmottagning där ingen diagnos kunde ställas. Några dagar senare åkte hon till annan närakutmottagning. Efter en snabb undersökning ordinerades antibiotika trots att provsvar inte påvisade någon pågående inflammatorisk process. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades den ytterst bristfälliga manuella undersökningen som läkaren gjorde, men som inte finns dokumenterad i journal. Detta har återförts till honom, det är inte en acceptabel situation. Patienten är nöjd med det vänliga och ärliga svaret och hon avser söka ekonomisk ersättning för försenad diagnos. Ärendet avslutas i överenskommelse.
1177 **Primärvård** **V2003-01943** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Brister i vård och behandling av nageltrång En kvinna fick nageltrång efter att ha slagit i sin tå. Nageln började lossna. Hon sökte vård på vårdcentralen men fick från början råd via telefonen att själv behandla med egenvård. Vid utebliven förbättring sökte anmälaren läkare på vårdcentralen som efter flera besök opererar bort tånageln. Ingreppet gjorde ont och tog tid då läkaren var ovan. Såret läkte inte och anmälaren fick söka vård återigen. Efter behandling med antibiotika fick ingreppet göras om med mycket smärta efter ingreppet. Såret har nästan läkt men det ser inte fint ut och det är kvarstående ärr. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare på vårdcentralen. Hon beklagar att patienten inte är nöjd med kontakterna och handläggningen på vårdcentralen. I vårdcentralens avtal med regionen ingår det utbildningsuppdrag, i detta fall av blivande specialister i allmänmedicin. Dessa läkare, som är legitimerade läkare, kommer att, under handledning av en erfaren kollega, behöva göra vissa saker för första gången. Vid den typ av nageloperationer är det vanligt att ingreppet behöver göras om , även om det utförs av erfarna läkare. Operationen i sig innebär att nageln blir deformerad med ett permanent ärr oavsett utförare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177
Primärvård
V2003-01958
 	
Resultat
  Resultat
Vård och behandling
  Läkemedel
	Knölar och klåda efter vaccinering
	
	En liten pojke hade vaccinerats på låren. Det uppstod knölar som kliade intensivt en tid efter vaccineringen. Läkaren på barnavårdscentralen tyckte inte att knölarna var kännbara och avfärdade problemet. Modern hade då kontaktat en läkare som gjort forskning inom området och bekräftade hennes misstanke om komplikationer av knölar och klåda efter vaccinering. Modern anser att barnläkaren inte borde ha viftat bort hennes oro då denne uppenbarligen inte hade kunskap inom området.
	
	Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hon uppger att pojken nu har fått hjälp genom remittering till specialistläkare. I samråd med modern avslutas ärendet.

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
V2003-02068
 	
Vård och behandling
  Behandling
Vård och behandling
  Läkemedel
Kommunikation
  Bemötande
	Ifrågasätter bedömning på vårdcentral
	
	En man har sökt vård på en vårdcentral med andningssvårigheter. På mottagningen upplevde mannen att läkaren som han träffade uppträdde ointresserat och skrev ut en medicin som inte hjälpte. Mannen sökte senare akutvård och då kunde det konstateras att han hade lunginflammation. Ifrågasätter att läkaren inte gjorde en närmare undersökning.
	
	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare som beklagar att patienten inte har upplevts sig adekvat undersökt. Läkaren uppger att han hade uppmanat patienten att återkomma till mottagningen vid behov eller vid utebliven effekt av medicinering. Vidare beskriver läkaren att det är osannolikt att patienten hade en pågående lunginflammation vid besöket på mottagningen eftersom att han åkte in akut flera månader senare. Huruvida läkaren lyssnade på lungorna kan han ej svara på då detta inte finns journalfört. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.

1177
Primärvård
V2003-02071
 	
Vård och behandling
  Undersökning/bedömning
Kommunikation
  Delaktig
Resultat
  Resultat
	Bristande bedömning på vårdcentral
	
	En man tog kontakt med vårdcentralen för sin sambos räkning. Sambon mådde mycket dåligt och behövde en läkartid. Mannen ringde till sjuksköterskan på vårdcentralen och beskrev hur sambon mådde. Sjuksköterskan sade då att man inte får någon läkartid på vårdcentralen om man inte har feber. Mannen försökte förklara att sambon mådde väldigt dåligt men hade inte feber. Till slut ljög mannen och sade att sambon hade feber och fick då en tid. Det visade sig att sambon hade mycket lågt blodvärde. Sambon fick akut blodtransfusion och fick senare en hjärtinfarkt. Mannen beskrev flera brister på vårdcentralen. Bland annat att det var svårt att förstå vad läkarna sade.
	
	Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2004-02154** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journalanteckningar En kvinna rapporterar att det står felaktigheter i hennes journal samt i intyg till Försäkringskassan. Anteckningarna är skrivna av läkare på vårdcentralen. Det står i två olika anteckningar att hon är opererad för diskbråck, vilket hon inte är. I en annan att hon har besvär från axlar och halsrygg med strålningar ut i armar. Kvinnans besvär består i domningar i ett ben. Det står även att hon inte längre är i behov av smärtstillande preparat, vilket inte är fallet, och att detta möjliggör att hon nu kan arbeta 100 %. Kvinnan klarar inte att arbeta heltid. Åtgärd: Anmälaren har bokat in ett möte med vårdgivare för att diskutera det inträffade. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2004-02176** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	En patient blev anklagad för att vara missbrukare av läkare En kvinna var på en vårdcentral på grund av problem med allergi. Hon hade tagit sin sista spruta med läkemedel mot den allergiska chock hon befann sig i. Hon önskade ytterligare recept så att hon hade medicin om hon skulle få ytterligare allergiska reaktioner. Läkaren på vårdcentralen började anklaga kvinnan för att ta för mycket smärtstillande medicin, lugnande medicin och antidepressiv medicin. Läkaren skrev också in i journalen att kvinnan fått biverkningar av narkotikaklassad medicin och att hon missbrukade medicinen. Åtgärd: Då patienten trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2004-02207** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Fick ingen vård på vårdcentralen En man hade av en digital vårdgivare hänvisats till att kontakta vårdcentralen eftersom han varit sjuk en tid. Mannen kontaktade vårdcentralen varifrån han ombads att gå till ett sjukvårdstält. Han besökte tältet och fick ett sjukintyg men ingen vård. Läkaren i tältet sa att mannen blivit felskickad och att det är vårdcentralen som ska ta hand om mannens ärende. Mannen ringde tillbaka till vårdcentralen som stod fast vid bedömningen att han hade fått korrekt vård i tältet. Mannen bad om en ny besökstid men personalen sa att han redan hade fått hjälp den här veckan och att han skulle återkomma nästa vecka. Åtgärd: Då patienten trots upprepade kontaktförsök via 1177, e-post och telefon inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2004-02258** Kommunikation Bemötande	Läkarens kommunikation oprofessionell En kvinna träffade en läkare vid en vårdcentral för att ställa frågor om hur hon utifrån sin arbetssituation skulle kunna påverkas av Corona. Läkaren började då ställa privata frågor utifrån kvinnans arbetsuppgifter vilket uppfattades som oprofessionellt av henne. Kvinnan har tappat sitt förtroende för både läkaren och vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som pratat med läkaren om det inträffade. Läkaren har förstått att han gjort fel och ångrat sig varför han har betet sig oprofessionellt. Läkaren har bett om ursäkt och redan vid samtalet hade ångrat sig att han hade tagit upp saker som inte hade med vården att göra. Man har förståelse för att patienten tappat sitt förtroende för vården men hoppas att kunna återfå detta. Patienten har välkomnats att kontakta mottagningen om hon har något önskemål. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

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** **V2004-02418** 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** **V2004-02440** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande uppföljning och kommunikation En man var på ett läkarbesök vid en vårdcentral för att han önskade att vissa specifika prover skulle tas. Mannen fick ett kort besök med läkaren och man kunde inte ta en längre sjukhistoria. Läkaren informerade mannen att man i första hand tar andra prover innan man gick vidare med utredning. Mannen hade redan tagit prover och tyckte det var dåligt att läkaren inte hade kollat det innan besöket. Mannen var även kritisk till att han inte kontaktades gällande provsvar och uppföljning samt att han fick ett så kort besök. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177
Primärvård
V2004-02488
 	
Tillgänglighet
  Telefontillgänglighet
Tillgänglighet
  Väntetider i vården
	Brister i tillgänglighet
	
	Patienten kontaktade vårdcentralen som han var listad vid då han var i behov av att genomföra psa-prov. Han ringde vårdgivaren på angiven telefontid två dagar i följd för boka en tid. Efter 1,5 timmes väntan i telefonen förstod han att det inte gick att nå vårdgivaren via telefon. Han bokade då en tid via internet, men denna kolliderade med en sedan länge inplanerad resa. Patienten valde då att flytta fram avresedatum för att kunna genomföra besöket på vårdcentralen. Dagen innan det inbokade besöket avbokade vårdcentralen tiden på grund av sjukdom. Patienten har nu väntat i två månader på att vårdcentralen skall återkomma med förslag på ny tid.
	
	Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som dock meddelade att han inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas.

1177
Primärvård
V2004-02501
 	
Vård och behandling
  Behandling
Kommunikation
  Delaktig
Ekonomi
  Patientavgifter
	Bristande behandling och delaktighet
	
	En kvinna uppsökte sin vårdcentral och det konstaterades att hon hade en infektion, enligt kvinnan i bihålorna. Nytt besök bokades två månader senare och kvinnan hade då fortfarande en infektion, läkaren ansåg dock att hon skulle avvakta ytterligare en månad, ta nytt prov och göra en röntgenundersökning av lungorna, vilket hon ifrågasatte. Kvinnan har därefter försämrats med stigande feber vilket påverkat andra besvär hon har. Under ett videomöte med läkaren, där ljudet ibland försvann och som bröts ett par gånger, upplevdes läkaren aggressiv och kvinnan ifrågasätter information och påståenden från denne. Hon menar att hon nu haft en infektion under ett halvår utan att få hjälp. Kvinnan vill inte betala patientavgift när hon inte fått hjälp och har nekats kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
	
	Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschefen. Denne beklagade att samtalen mellan patienten och behandlade läkare kolliderat. Läkaren hade skrivit i journalen att patienten möjligen hade bihåleinflammation och hur den skulle utredas. Chefen var ledsen över det missförstånd som kan ha uppstått och var tacksam för återkopplingen. Att patienten inte fick kontakt med chefen lät inte bra, policyn var att alla klagomål skulle gå direkt till chefen och då brukar denne ringa upp patienten eller närstående så snart som möjligt. Han beklagade upplevelsen av omhändertagandet. Alla klagomål gås regelbundet igenom med berörd personal och förbättringsmöjligheter diskuteras. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vården i avslutsskrivelsen.

1177
Primärvård
V2004-02568
 	
Kommunikation
  Information
Resultat
  Resultat
Vård och behandling
  Behandling
	Bristande kunskaper i svenska språket
	
	Ett barn föll och man misstänkte en fraktur varpå man uppsökte en vårdcentral. Röntgenundersökning genomfördes som visade att det inte fanns några frakturer. Denna information fick föräldern av en läkare med stora kunskapsbrister i det svenska språket. Barnet fick ingen linda eller likande runt handleden trots smärta. Några dagar senare då armen och handen var rejält svullen bokads en ny tid på närakut. Vid eftergranskning av samma röntgenbilder visade det sig att det fanns en fraktur. Pojken gipsades.
	
	Åtgärd: Då ombudet trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2004-02571** Kommunikation Delaktig	Bristande hjälp efter misstänkt dataintrång En man begärde ut ett loggutdrag från sin vårdcentral i Stockholms län. Där framgick att en sjuksköterska vid en vårdcentral i en annan region, där han aldrig fått vård, öppnat journalen. När mannen vände sig till sin vårdcentral enligt rutin vid misstänkt otillbörlig åtkomst har han inte fått hjälp. Åtgärd: Efter att mannen fått förklarat för sig att det räcker att skriva en siffra i personnumret fel för att fel journal ska öppnas meddelar han förvaltningen att han inte gå vidare med sitt klagomål. Förvaltningen har informerat om möjligheten att vända sig till patientnämnden i den region där den obehöriga sjuksköterskan arbetar. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-02611** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare brutit sekretessen på vårdcentral En kvinna hade lämnat prover i samband med ett besök på vårdcentralen. Läkaren skulle sedan ringa och meddela provsvaren till kvinnan. Kvinnan missade samtalet och en minut efter avsatt telefontid hade läkare ringt en anhörig till kvinnan och meddelat provsvaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att all personal inom hälso-och sjukvården har tystnadsplikt enligt lag. Verksamhetschefen kommer informera berörd läkare om det. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
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** **V2005-02638** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på närakutmottagning En patient var på en närakut. Patienten skulle transporteras till en annan avdelning och väntade på transportören. När transportören kom bad patienten. Patientens bön tog bara några minuter. Transportören försökte tala med patienten men patienten ville avsluta sin bön. Under tiden hör patienten hur transportören talar nedlåtande och övrig personal som var i rummet skrattade åt patienten. Patienten kände sig kränkt och ledsen över bemötandet.. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakuten där verksamhetschefen skrev att patienten upplevde ett kränkande bemötande från vaktmästaren och övrig personal. Verksamhetschefen beklagade det bristfälliga bemötandet och skrev att skratta åt patienter är inte ett accepterat beteende i verksamheten. Detta kommer att återkopplas till vår personal. Patienten var nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02640** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Vårdcentral nekade vård då patienten var listad på annan vårdcentral En tonårig pojke är boende varannan vecka hos respektive förälder. Han är listad på en vårdcentral i närheten av fadern. Denna gång hade han skadat foten när han var hos modern och hon kontaktade vårdcentralen i närheten av sin bostad. Sjuksköterskan hänvisade pojken till den vårdcentral där han var listad. Modern bad då att få lista om pojken, men då det råder tillfälligt listningsstopp i regionen gick inte det. Modern anser att det går emot regionens bestämmelser om att vårdcentralen kan neka vård till patient som inte är listad där. Åtgärd: Modern har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
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** **V2005-02689** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journalanteckningar hos husläkare En kvinna är missnöjd med journaldokumentation hos husläkare, hon har synpunkter på beskrivningen av de biverkningar hon fick av läkemedel och hur sjukskrivningar hanterats. Åtgärd: Kvinnans frågeställningar har redan utretts av vårdgivare, journaldokumentation har rättats. Anmälan läggs till handlingarna utan vidare utredning på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2005-02730** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Får ej utredning för svåra symptom En kvinna med ett flertal besvärande symptom i form av feber samt smärta i mage och huvud upplever att det är vårt att få vård. Kvinnan uppger att läkare inte kan hitta vad symtomen beror på, hon ifrågasätter att husläkaren inte kan hjälpa henne få rätt vård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral. Det beskrivs att upprepade provtagningar har tagits i form av avföringsprov samt blodprover. Efter att en parasit upptäckts i avföringen skrevs en remiss till en specialistklinik. Gällande patientens huvudverk beskrivs att patienten inte önskade vänta på remiss till röntgen varför en remiss skrevs till en akutmottagning. Verksamhetschefen beklagar att ingen tydlig diagnos har kunnat ställas på patienten men framhåller att det är relativt vanligt att så är fallet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02731** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Vårdcentral erbjöd ej test för misstänkt förgiftning En man har under längre tid misstänkt att han lider av en tungmetallförgiftning och önskat provtagning för detta på en vårdcentral. Enligt mannen har läkare på vårdcentralen inte önskat erbjuda ett test. Senare har det enligt mannen visat sig att han hade höga halter av denna tungmetall. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. 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** **V2005-02742** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Önskar dosändring, men läkaren motsätter sig det En man menade att han måste ha en utökad dos i sin medicin för luftvägarna. Husläkaren vill inte ändra dosen, hon har skrivit ut recept, men fortfarande med den tidigare dosen. Han har kommunicerat med vårdcentralen via e-tjänster på 1177, men den texten kan inte återfinnas, mannen undrar om text kan raderas. Åtgärd: I svar från patientansvarig läkare beklagades att kommunikationen mellan henne och patienten inte varit optimal. Läkarens intentioner med läkemedel för andningsproblematiken har inte varit tydlig för patienten och han är besviken över resultatet. Läkaren förtydligade att det är flera olika läkemedel som ska samspela och dosändringar av ett preparat kan påverka annan medicinering. Mannen är besviken över svaret, han vill att genmäle bifogas avslutsskrivelsen, men han vill inte ha något mer svar. Ärendet avslutas därmed.
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** **V2005-02770** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Barn med sår i huvudet fick sårlim i ögat Ett barn slog i huvudet och fick ett blödande sår i huvudet. Förälder åkte med barnet till en närakutmottagning. En läkare med hjälp av en sjuksköterska tvättade såret och försökte limma såret. Barnet låg på en brits. Några droppar av limmet rann över barnets öga och på sjuksköterskans handske som fastnade på huden under ögat. Handsken togs bort och gav en hudirritation. Limmet i ögat försökte de tvätta bort och läkaren försökte därefter öppna ögat vid ögonlocket. Det limmade såret öppnade sig åter. Familjen fick åka till sjukhuset och träffa en ögonläkare. Läkaren på närakutmottagningen uppgav att en avvikelse skrevs om händelsen. Ögonläkaren på sjukhuset gjorde en noggrann kontroll av barnets öga. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig på närakutmottagningen. De har i personalgruppen gått igenom den avvikelse som behandlande läkare skrev efter händelsen samt även gjort en genomgång av rutin för limning av sår i ansiktet. Rutinen behövde inte ändras men en uppdatering gjordes av rutinen i personalgruppen. En kontakt kommer att tas med leverantören av limmet då konsistensen i tuberna som förvaras i behandlingsrummet är hårdare än det som förvaras i kylskåp. Ett byte av lim kan vara aktuellt om det inte går att lösa problemet. Behandlande läkare beskriver händelsen och att han valde att limma såret då att sy var riskfyllt så nära ögat och mer traumatiskt för barnet och att tejpa kunde vara svårt med att få tejpen att fästa vid ögonbrynet. Han ansåg att det bästa sättet att försluta såret var hudlim. En sjuksköterska höll ihop sårkanterna och en kompress skyddade ögat. Barnet låg på en brits bredvid en förälder. Läkaren beskriver upprepade svårigheter att få ut lim ur tuben trots att ytterligare en ny tub hämtades. Då såret var limmat hade det kommit lim på sjuksköterskans handske och detta fastnade på barnet och även på ögonfrans- och lock vilket limmade ihop ögat. Försök gjordes att tvätta bort limmet och att försöka dra isär ögonlocket. Ögonkonsult kontaktades på annat sjukhus och barnet kunde få komma dit för åtgärd. Då även limmet lossnat från såret fick det åtgärdas hos ögonkliniken. Barnets förälder kontaktades av läkaren efter besöket på ögonkliniken. Ombudet är nöjd med att händelsen togs på allvar och ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.

1177 **Primärvård** **V2005-02811** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation	Ifrågasätter bemötande samt bedömning av läkare på vårdcentral En kvinna har under en längre tid besvärats av andningssvårigheter och andra symptom. Då kvinnan sökte vård på en vårdcentral för dessa besvär upplevde hon läkarens bemötande som nedsättande, vidare ifrågasätter kvinnan varför ingen undersökning gjordes. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på aktuell vårdcentral som beklagar att patienten inte har varit nöjd i kontakt med verksamheten. Det beskrivs att patienten initialt ar meddelat vårdcentralen att hon inte har känt sig sjuk utan vill ha en "check-up" av lungorna vilket inte kunde erbjudas från vårdcentralen med hänvisning till regionens riktlinjer. Patienten har senare kontaktat vårdcentralen och varit väldigt rädd och andningspåverkad varpå sjuksköterska rått henne att söka vård på en akutmottagning. Det beskrivs att undersökningen på akutmottagningen inte kunde påvisa några avvikelser och att patientens syresättning var 100%. Vid ett besök nyligen lämnade patienten undersökningsrummet under pågående undersökning och var upprörd, verksamhetschef påpekar att diagnos alltid ställs vid läkarkontakt och så även i det fallet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02821** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hemsjukvården gällande medicinering och nyckel En kvinna har hemsjukvård och vid ett par tillfällen hade en personal lämnat ytterdörren öppen så att obehöriga personer kunde komma in i hemmet. Vid ett annat tillfälle hade hemsjukvårdspersonal lagt kvinnans medicin på ett ställe som helgpersonalen inte kom åt vilket resulterade i att kvinnan inte fick sin medicin. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2005-02873** Kommunikation Bemötande	Bristfällig kommunikation En ung kvinna har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande vid en vårdcentral som ifrågasatte patienten som ringde vårdcentralen för att boka besök för sina psykiska besvär. Sjuksköterskan framförde dessutom olämpliga kommentarer. Sjuksköterskan ville att patienten själv skulle säga vad hennes besvär berodde på. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som beklagat att vårdcentralen har brustit genom att ifrågasätta patienten när hon sökt vård. För att kunna erbjuda rätt bokning av tid samt kunna ge den bästa möjliga vården behöver personal som svarar i telefon ställa en del följdfrågor. Sjuksköterskan som svarade i telefon blev orolig för att en ung person söker för psykiatrisk vård. Berörd personal kommer att gå på en utbildning för att kunna lära sig bemötande av personer som söker för psykiatrisk vård. Patienten har välkomnats att kontakta verksamhetschefen för frågor eller om hon önskar få ett möte tillsammans med sjuksköterskan så att han personligen kan be henne om ursäkt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2005-02882** Vård och behandling	Brist i kommunikation och knapphändig undersökning En anmälare har synpunkt över att läkare inte lyssnade och att undersökningen av en knöl var knapphändig, Remiss som utlovats har anmälaren inte fått. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-02890** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Felaktig journalföring och diagnos En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral endast efter 15 minuters samtal skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal samt ställt felaktig diagnos. Läkaren har varken undersökt eller haft en dialog med henne kring sin bedömning. Hon vill att uppgifterna ska tas bort från journalen eller att hon får en ordentlig undersökning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkaren som har rättat till texten i journalanteckningar samt makulerat diagnosen och ersatt det med någon annan diagnos. Läkaren framför också att hon inte hann göra någon ordentlig bedömning då patienten på egen initiativ avbröt det korta besöket. Läkaren har bifogat journalanteckningen och konstaterat att patienten erbjöds remittering till psykiatrin vilket hon tackade nej till. Patienten har framfört att hennes diagnos blivit ändrad, vilket var anledningen till hennes klagomål. Hon har valt att avsluta ärendet och tackat för all hjälp hon fått.
1177 **Primärvård** **V2005-02910** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Besvär utreddes inte och felaktigheter i journalen En kvinna uppsökte vårdcentral på grund av plötsliga blåmärken, svullnader och kraftig huvudvärk. Kvinnan led även av hjärtklappning och hade lätt för att svimma. Läkaren hon träffade menade att kvinnans besvär var vanliga och inget att oroa sig för. Läkaren tog inga prover och gjorde ingen undersökning, hon gjorde också ett märkligt uttalande om ett annat besvär kvinnan lidit av tidigare. Kvinnan som menar att hon inte fick någon hjälp läste dessutom efteråt i sin journal att läkaren skrivit felaktigheter rörande sökorsak. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen, trots kontaktförsök via telefon, e-post och 1177, avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2005-02913** Rådgivn/Inform/Hänv Tillgänglighet Vårdansvar och organisation	Återkoppling från vårdgivare saknas då samtal bryts En anmälare har synpunkt på att mottagning inte återkopplar då samtal vid telefonkontakt bryts. Anmälaren får ställa sig i telefonkö dagen efter då det endast går att kontakta mottagningen en gång per dag. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. 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** **V2005-02933** Resultat	Fel bedömning av skada på underarm. En anmälare sökte vård på närakut för skada i underarmen. Efter röntgen bedömdes en fraktur och armen gipsades. Två dagar efter gipsades armen igen då annan ortoped bedömde att det skulle gipsas med ett långt gips för att undvika rotation av underarm. Efter två veckor gör en tredje ortoped en annan bedömning då en kärlfåra har förväxlats med en fraktur. Anmälaren har nu smärta i handled och armbåge och svullen arm till följd av felbehandlingen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2005-02986** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Läkare har skrivit att patienten är aggressiv En läkare vid en vårdcentral har skrivit i journalen att man inte ska vara ensam med patienten då han är aggressiv. Han har också nekats medicinering som förvärrat hans hälsotillstånd. Patienten anser att detta är förtal. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkaren som inte förstår vad som av patienten uppfattats som förtal. Läkaren har tydliggjort för en kollega som skulle ta emot patienten att han tidigare varit mycket aggressivt mot annan läkare särskilt när han inte fick det läkemedel han ville. Patienten har i det fallet varit så aggressivt att polis hade tillkallats. Läkaren har inte nekat utan förskrivit det läkemedel som var legitimt för patientens besvär. Säkerheten av personal är viktig så att man inte träffar patienten ensamt samt bär larm med sig. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03080** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte lista sig och erbjöds inte akut tid En man försökte förgäves lista sig vid en vårdcentral i närheten av sitt hem. Mannen lider av akut smärta och har försökt få en besökstid vid vårdcentralen men nekats detta. Han känner sig negligerad och menar att situationen är mycket mentalt påfrestande. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patienten framkommer att situationen har löst sig och att han nu har erbjudits besökstid vid vårdcentralen. Ärendet registreras för statistik och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03112** Administrativ hantering Intyg Kommunikation	Man får inget nytt läkarintyg En man har vid flertal tillfällen under en månad försökt få ett sjukintyg utfärdat av läkare, läkaren återkopplar inte. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03114** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling	Närstående tillåts inte följa med vid barnmorskebesök under Covid-19 En person har synpunkt över den allmänna bestämmelsen i Stockholm att inte tillåta närstående följa med vid barnmorskebesök och ultraljud under graviditeten under Covid-19. Hen ser att det kan få konsekvenser att inte få vara delaktig i hela processen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03116** Kommunikation Information Kommunikation	Lång väntetid för besök En man som haft smärta en tid kontaktar vården och blir inbokad hos läkare efter två veckor. Dagen för besöket får han samtal från vårdcentralen att läkaren är sjuk och att den informationen även meddelats honom via telefon tidigare under veckan. Mannen har inga missade samtal från vården. Han blev erbjuden ny tid om två veckor vilket han tackat nej till. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03130** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation	Bristande bemötande och långa väntetider En kvinna uppsökte vården på dropp in tid. Hon blev dåligt bemött av receptionisten. När hon påpekade att hon fått vänta länge fick hon som svar att om det inte passade var det bara att gå därifrån. Kvinnan påpekade att det var läkaren som hänvisat henne dit. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03170** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Inget planerat möte samt bristfällig tillgänglighet En man med utebliven behandling är missnöjd med en läkare vid en vårdcentral som inte har tagit sitt ansvar för att ordna ett möte samt varit svårt att nå per telefon. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten vid ett par tillfällen och vid senaste kontakten berättat han att han inte hade möjlighet att prata. Patienten har informerat att han själv kommer att höra av sig till förvaltningen. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2006-03177** Vård och behandling Behandling	Skada efter vaccination En kvinna har fått en spruta för vaccination och efter nästan två veckor lider hon fortfarande av smärta i den armen där sprutan sattes. Kvinnan uppger att sprutan sats för högt upp på armen. Åtgärd: Ärendet avslutas utan att yttrande inhämtas.
1177 **Primärvård** **V2006-03219** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Vård och behandling	Oklar bedömning av skada En kvinna besökte vårdgivare då hon skadat axeln på arbetet. Blev sjukskriven i två veckor och läkaren sa att hon inte kunde hjälpa henne. Kvinnan uppsökte vården igen då axeln inte hade blivit bättre och fick då träffa en annan läkare som misstänkte ett flertal inflammationer i axeln och hon fick då utskrivet medicin och förlängd sjukskrivning. Kvinnan har bett om att få byta läkare då läkaren inte förstår vad hon lider av och inte förstår att hon ska skriva en medicinsk grundlig prognos till Försäkringskassan. Detta har fått konsekvenser att hon blivit av med sin sjukpenning. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03363** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Bristande vård och behandling En kvinna har tagit en medicin för en sköldkörtelsjukdom. När hon kommer till en ny läkare säger denne att medicinen är gift och att kvinnan ska avstå helt från medicinen. Hon skulle lämna prover efter en vecka. Provsvaren var inte bra och kvinnan fick återuppta medicineringen. Åtgärd: Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
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** **V2006-03381** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning på vårdcentral En man gick till sin vårdcentral på grund av smärta i ryggen sedan en tid. På vårdcentralen hade läkaren sagt att smärtan var psykologisk eftersom man inte kunde se något vid undersökningarna. Mannen fick sedan söka akut och då visade det sig att han hade infektion i ryggen. Åtgärd: Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

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** **V2006-03409** 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** **V2006-03431** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande utredning och fel i journal En kvinna uppsökte läkare på vårdcentral på grund av långvariga besvär med bland annat trötthet, svaghet och smärtor. Hon fick ta några blodprover men upplevde att läkaren ignorerade besvären. Hon hade önskat provtagning för att kontrollera nivåer av vissa vitaminer och mineraler eftersom hon misstänkte att brist på detta orsakade hennes besvär. Efter besöket läste hon långt senare i journalen att hjärta och lungor var utan anmärkning, men dessa kontroller gjordes inte under besöket. Kvinnan menar att hon inte fick någon hjälp och att hon tappat förtroendet för sjukvården. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Synpunkterna översänds till vårdcentralen för kännedom.

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** **V2006-03454** Vård och behandling Omvårdnad Övrigt Övrigt	Bristande bemötande och behandling En kvinna uppsökte när akuten och fick ett bristande bemötande från läkaren. Kvinnan ville att hon skulle rengöra och linda knä eller fotled men fick till svar att det gör inte hon. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03463** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande bemötande och information En kvinna hade varit på flera läkarbesök för att få hjälp med sin smärta. Varje gång bad hon om att få hjälp med smärtan men läkaren ordinerade olika typer av undersökningar som kvinnan inte förstod hur det var relevanta. Läkaren hade varit sarkastisk och kvinnan upplevde sig förminskad. Till slut sade läkaren att han inte hade någon utbildning i att bedöma eller behandla smärtproblematik. Kvinna undrade varför han inte sa det från början. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03466** Vård och behandling Diagnos	Felaktig ställd diagnos En man sökte vård för problem med underlivet och feber. Ingen sänka togs för att kontrollera om virus fanns i kroppen. Han blev diagnotiserad Covid 19 detta trots att han inte hade andningssvårigheter eller andra symtom. Detta medförde att han kände stor oro. Besvären gick över av sig själv efter några dagar. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Anmälaren önskar vara anonym. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03467** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Rådgivn/Inform/Hänv Övrigt	Kränkande dokumentering och blev inte tagen på allvar En kvinna med långvarig smärta i händer blev inte tagen på allvar av läkare vilket har medfört att hon har fått permanenta besvär. Det finns även kränkande dokumentation om henne att hon skulle vara rökare. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03499** Vård och behandling Kommunikation	Bristande bemötande En kvinna uppsökte vårdcentral för en arbetskada i handled. Hon hade en vecka tidigare besökt närakuten och fått diagnosen senskideinflammation i handleden. Läkaren på vårdcentralen undersökte inte hennes handled. Han säger att hon får byta arbete. När hon förklarar vad hon arbetar med vet han inte vad det är för yrke. Han uppträder oproffsigt och säger att han kan sjukskriva henne för Corona. Kvinnan fick en sjukskrivning på två veckor, hon kontaktade sedan vårdcentralen igen då värken fortfarande kvarstod. Läkaren säger att han inte kommer förlänga sjukskrivningen att hon får byta arbete och slänger sedan luren i örat på henne. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03506** Vård och behandling	Egna regler för test av covid-19 En man som försökt via appen Alltid öppet boka tid för covid-19 test. Då appen inte fungerat pga överbelastning kontaktade han 1177 och fick information att ta kontakt med vårdcentralen. Han menar att om han bokar via appen är testet gratis men ska det gå via läkare måste han betala 250 kronor och då ska läkaren avgöra om han ska testas. Han frågar om inte direktiven ska gälla alla vårdgivare. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. 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** **V2006-03564** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Kränkande bemötande En kvinna satte i väntrummet och väntade på sitt läkarbesök vid en vårdcentral. Läkaren gick förbi flera gånger utan att hälsa eller ropa att kvinnan skulle komma in. När läkaren hörde att kvinnan hade ett besök, skrek denne i korridoren om att kvinnan var vårdcentralen skyldig pengar då hon tidigare hade uteblivit från besöken. Kvinnan skämdes och kände sig kränkt samt gick därifrån gråtande. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen kontaktat patienten och uppmanat henne att höra av sig till förvaltningen. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2006-03600** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande hantering av läkemedelsordination på vårdcentral En kvinna hade tagit narkotikaklassad smärtstillande medicin under lång tid. Hon hade varit hos en smärtläkare som gjort en behandlingsplan. Kvinnan bytte sedan vårdcentral och den nya läkaren vägrade skriva ut medicinen. Det resulterade i att kvinna stod helt utan medicin. Kvinnan upplevde sig kränkt i samtalet med läkaren. Åtgärd: Då patienten/ombudet, trots överenskommelse att inkomma med underskriven anmälan, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2006-03627** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat	Bristande bemötande En man som varit sjukskriven i sju veckor hade videomöte med läkare som inte ville lyssna på honom och som ifrågasatte hur han visste att han hade covid-19 och varför han varit sjukskriven under så lång tid. Han menar att läkaren inte hade läst hans journal där det framgår att nära anhörig hade diagonitiseras för covid-19. Mannen hade smärtor i bröstet och domningar i fingrarna. Inga prover togs. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2006-03633** Kommunikation Bemötande Vård och behandling	Journalen stämmer inte, läkaren lyssnade inte En person kontaktade vårdcentralen och blev inte ordentligt lyssnad på av läkare. Läkaren var osäker när diagnos skulle ställas. Det som hen berättat för läkaren stämmer inte med journalen. Hen kontaktade sjuksköterska för att få remiss men har ännu inte fått någon. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03650** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kan inte läsa journal En man som har synpunkt på att vårdcentralen han tillhör inte är digital. Han kan inte se sin journal och har inte fått någon förklaring . Detta har pågått flera år. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03662** Kommunikation Bemötande	Personal lade luren i örat på patienten En man blev dåligt bemött när han ringde en vårdcentral för att boka ett läkarbesök för ett intyg. Kvinnan som svarade lade luren i örat på honom. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som berättat att han har varit i kontakt med mottagningen samt läkaren och kommit fram till att det hela varit ett missförstånd då berörd person inte hade läst hans journal. Han vill inte gå vidare utan kommer överens att ärendet avslutas utan ytterligare åtgärd. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03700** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Rådgivn/Inform/Hänv	Telefonkontakt debiterades som besök En man hade telefonkontakt med läkare för att förlänga sjukskrivning. Han har vid ett flertal tillfällen meddelat att han inte vill bli kontaktad via 1177 utan via telefon, trots detta fortsätter de kontakta honom via 1177. Vid kontakt med vårdgivaren får han information att telefonsamtalet har registreras som ett besök och han måste betala. Om han inte var nöjd med beslutet så kunde han ta med fakturan och personligen lämna den på mottagningen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2006-03705** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande En yngre kvinna med svåra magplågor kontaktar 1177 för råd och hänvisas att genast ta sig till närakuten. Väl inne på närakuten var smärtorna så starka att hon inte kunde stå upprätt. Hon får som svar att gå ut och ta en promenad och kom tillbaka om det blir värre. Närstående till kvinnan är upprörd över svaret och menar att hon behöver vård ingen promenad. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
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** **V2007-03765** Dokumentation och sekretess	Felaktig juornalanteckning och bristande bemötande En kvinna begärde förnyat recept då hon har svåra smärtor i ryggen. Läkaren hade en nedlåtande ton och vägrade förnya receptet.Efter att ha läst journalanteckningarna kände hon sig kränkt. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03802** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En man bokade videosamtal för att förnya recept. Lämnade mobilnr och fick meddelande med appen. Han installerade den och väntade att bli uppringd. Mannen är inneboende. Läkaren ringde till mannens grannes hemtelefon och meddelade att hon ska inte göra någon undersökning per telefon utan det ska ske på vårdcentralen. När mannen bokade akut samtal hade han meddelat att han har svullna ben sedan veckan innan och har problem att gå på toaletten och klarar inte av att besöka vårdcentralen. Läkaren visste om detta och meddelade att han kan ta taxi och att det finnes hiss i huset. Till sist sa hon att om tillståndet är så dåligt så skulle han ringa till akutmottagningen. Sedan flera år är mannen sjuk i gikt och allt finns i journalen även medicinen som han behöver. Det fanns ingen empati från läkarens sida. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03815** Vård och behandling Rådgivn/Inform/Hänv Tillgänglighet	Vården återkopplar inte som utlovas Då ett barn på två år fick sin andra TBE spruta lossnade själva kopplingen till behållaren och injektionskanylen lossnade och hälften av vaccinet sprutade ut. Injektionen gavs även subkutant trots att den ska ges intramuskulärt. Modern har kontaktat vårdcentralen ett flertal gånger efter det inträffade och försökt få en telefontid till läkare för rådgivning och har även blivit lovad att sjuksköterska ska ringa men inget av detta har skett. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2007-03856** Kommunikation Bemötande Rådgivn/Inform/Hänv Vård och behandling	Bristande bemötande En mamma som tillhör riskgruppen kontaktade 1177 och blev hänvisad att kontakta vårdcentralen då hennes två barn varit sjuka i två veckor. Ett av barnen har dåligt immunförsvar och det andra barnet tappar mycket i vikt då hen blir sjuk. Hon ville att barnen skulle bli undersökta och testade för covid-19. Den som svarade kunde dålig svenska och vägrade förstå mammans oro och lade sedan på luren. Mamman ringde åter upp och samma person svarade med samma bristande bemötande. Barnen har senare blivit testade. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

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** **V2007-03923** Kommunikation Information	Bristfällig information En kvinna har fått en kallelse till vårdcentralen enligt remiss. Däremot framkommer det inte vad kallelsen gäller. Kvinnan framför att hon vill att alla kallelser kan kunna ses på 1177, vem som utfärdat den och vad den gäller. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
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** **V2007-03977** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på besök i primärvården En kvinna med symtom på utbrändhet är besviken över de långa väntetider hon tvingas till. Det är väntetid till läkarbesök, till psykologbesök och till andra bedömningar. Hon menar att de långa väntetiderna innebär risk för försämring i sjukdomstillståndet. Åtgärd: Då anmälan inte gäller patienten och ingen anmälan kommit från henne avslutas befintligt ärende utan handläggning.
1177 **Primärvård** **V2007-04092** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Felaktigheter angående läkemedel i remisser En kvinna har synpunkter på att husläkaren blandat ihop information om olika läkemedel och lämnat felaktiga uppgifter i remisser som skrevs. Åtgärd: Då verksamheten redan haft möjlighet att lämna yttrande avseende problemen läggs ärendet till handlingarna utan vidare utredning.

1177 **Primärvård** **V2007-04096** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaldokumentation En kvinna sökte husläkare som misstolkade journaldokumentation sedan tidigare. Hon är upprörd över att den felaktiga informationen skrevs in på nytt utan att bli ifrågasatt av hennes läkare. Åtgärd: Patienten har tidigare fått sina synpunkter utredda av aktuell vårdgivare, anmälan läggs till handlingarna.
1177 **Primärvård** **V2007-04104** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ofullständig behandling, nonchalant bemötande En man har synpunkter på att inför ett läkarbesök hade informerat om flera symtom som han kände av och önskade att ta upp med läkaren. När mannen tog upp alla symtom för läkaren skrattade han och sa att patienter borde förstå att de inte kan komma med så många saker på en gång. Läkaren bad mannen att prioritera och direkt välja tre saker som de kunde ta vid detta möte. Läkaren sa att det knappt finns någon som inte är stressad idag och att om några känner stress så är det nya läkare som kommer ut i verksamhet. Mötet avslutades med att mannen blev rekommenderad att dricka risavkok med anledning av återkommande magbesvär. Mannen har kvarstående besvär nu ett år senare, men vet inte om han vågar uppsöka samma vårdcentral igen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
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.