Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-09

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Primärvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	234

Avslutat datum: 2025-11-01 - 2025-11-30

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2501-00271** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Bristande undersökning och delaktighet i vård vid förstoppning En äldre patient med långvarig förstoppningsproblematik blev inte lyssnad på gällande sina besvär. Efter en tid fick hen träffa en tillfällig läkare som undersökte patienten, kände igenom magen och skrev en remiss för undersökning. Patienten blev sedan uppringd av vårdgivaren som ställde in remissen och fortsatte skriva ut bulkmedel utan att magbesvären avtog, utan bara ändrade form. Detta upprepades även en andra gång, med en tillfällig läkare som ville utreda patientens besvär, men där vårdgivaren återigen ställde in remissen. Patienten led av svåra smärtor men tålde inte den ordinerade medicinen. Patienten har under tiden tappat flera kilo i vikt. Hen kände sig inte lyssnad på eller tagen på allvar och kände sig diskriminerad utifrån sin ålder när hen inte får undersökas på det sätt om de tillfälliga läkarna bedömt skulle behövas. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade om patienten upplevt att bemötandet inte har levt upp till förväntningarna och att hon inte tycker att besvären utretts på ett seriöst sätt. De beskrev att hon sökt för ryggsmärtor och att smärtorna tilltagit så att hon inte kunde klara sig hemma. Sen följer beskrivning om att de noterat känslighet för morfin, men inte som en varning, vilket de kommer ta upp i läkargruppen som förbättring. Sen följer information om urin och magbesvär och vilken röntgenmetod som valdes. De konstaterade att patienten haft många vårdkontakter och händelser under denna period och förstår om det varit ansträngande. Deras bedömning var sammantaget ändå att hon fått ett medicinskt korrekt omhändertagande, men beklagade åter om hon inte upplevt att hon fått den vård hon önskade. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2504-03166** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande information om läkemedel inför utlandsresa och felaktigheter i journalen En dam skulle resa utomlands. Precis innan resan fick hon högt blodtryck och ringde läkare. Hon fick erbjudande om blodtryckssänkande medicin, men ingen information om läkemedlet eller om lämpligheten att resa. Kvinnan ansåg att hon som lekman hade svårt att avgöra vad som var bäst utifrån medicinsk synvinkel. I efterhand såg kvinnan även felaktigheter i journalen gällande utvärderingen av blodtrycksmedicinen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten inte känt sig ordentligt omhändertagen gällande sitt blocktryck. Syftet med besöket beskrevs och att samtal förts kring den förestående utlandsresan dagen efter. Läkarens bedömning var att uppmätt blodtryck i sig inte utgav en ökad risk inför resan. Under samtalet gick de igenom olika alternativa lösningar där inget blev optimalt men läkarens upplevelse var att de tillsammans försökte hitta bäst väg framåt. Val av behandling gjordes i samråd med patienten. Senare kontaktades läkaren av patienten som hälsat att denna avstått från resan efter en annan vårdkontakt som rekommenderat höjd läkemedelsdos. Läkarens uppfattning av samtalet var sådan att patienten ej ville resa iväg utan behandling. De har förstått utifrån dina skrivelser att så ej var fallet utan att situationen missuppfattades, de var ledsna för detta. Vårdgivaren förstod den otrygghet situationen kan ha lett till och skrev att det var tråkigt att i efterhand förstått att kontakten på vårdcentralen inte blivit bra. De försöker alltid göra det bästa för sina patienter. De har i journal för aktuella datum gjort en korrigering på så sätt att de fört in patientens tankar kring detta samtal. Det är deras förhoppning att det ska kännas tryggare med vården sett till dessa joumalinföringar. Patienten har efter att det kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2506-04631** Kommunikation Samtycke Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Läkarintyg för ansökan om god man ifrågasätts av ombud En mycket gammal man som bodde på ett äldreboende informerades om att en ansökan om god man gjorts. Ansökan gjordes av en anhörig med stöd av ett läkarintyg. Enligt en annan anhörig, som är mannens ombud, motsatte sig mannen ansökan men den gjordes ändå. Ombudet önskar att mannen ska få en ny ansvarig läkare eftersom förtroendet för den ansvariga läkaren brutits efter att den skrev läkarintyget. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de tyvärr inte kan erbjuda någon ny läkarkontakt eftersom det endast finns en läkare som ansvarar för alla patienter på den avdelning där patienten bor. Gällande ansökan om godmanskap uppger vårdgivaren att de har följt de regler som gäller vid ansökan och då patienten enligt vårdgivaren har diagnosen demenssjukdom kan samtycke vara svårt att klargöra. Ombudet har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2507-05268** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och ifrågasatt behandling vid vårdmöte på vårdcentral En kvinna med smärtproblematik, nedsatt hjärtfunktion och gallbesvär deltog i ett vårdmöte på sin vårdcentral. Hon upplevde att läkaren inte var intresserad av att lyssna på hennes sjukdomshistorik. När hon bad om förnyelse av ett tidigare utskrivet smärtstillande läkemedel med opioidinnehåll, nekades detta. I stället uppgav läkaren att hon var tablettmissbrukare och föreslog antidepressiv medicinering, trots att kvinnan redan använt sådan behandling i flera decennier. Hon upplevde att läkaren höjde rösten och till slut skrek åt henne att lämna rummet. Kvinnan blev chockad och kände sig illa bemött och motarbetad. Kvinnan lämnade vårdcentralen utan recept på läkemedel hon använt senaste 8-10 åren. Inte heller uttrappning var aktuellt. Kvinnan har nu bytt vårdcentral. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framkom att patienten begärt förnyelse av recept på två beroendeframkallande läkemedel. Enligt vårdgivaren hade det ena läkemedlet inte tidigare förskrivits från vårdcentralen och det andra inte förnyats det senaste året. Det bedömdes inte finnas skäl för återinsättning, och i stället föreslogs evidensbaserad behandling mot långvarig smärta med antidepressiva läkemedel, vilket patienten avböjde. Vårdgivaren uppgav att det inte framkom något som motiverade provtagning vid besöket, men att remisser för gastrokirurgisk respektive hudmedicinsk bedömning skickades samma dag. Någon grund för att patienten skulle ha nekats remisser anses därmed inte föreligga. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2508-06182** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Nekades behandling, fick betala två gånger för samma problem Patienten led av inflammation på höger sida av huvudet och ansåg sig vara i behov av behandling, Han besökte vårdcentralen. Där fick han träffa både sjuksköterska och läkare för samma problem. Han fick betala två gånger för samma problem. Han nekades behandling och fortsatt kontakt om detta behov. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten gav sitt samtycke till att träffa sjuksköterska dagen efter det att patienten kontaktat vårdcentralen. Sjuksköterskan genomförde en initial bedömning. Hudförändringen fotograferades. Läkaren genomförde en mer noggrann bedömning senare och studerade bilden av hudförändringen. Enligt vårdgivarens svar har vårdgivaren följt en medicinsk bedömningsprocess för att säkerställa rätt vårdnivå. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06297** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bemötande av läkare En kvinna hade haft en fästing och fick en rodnad samt kände andra symtom. Hon besökte en vårdcentral där bemötandet från läkaren var ointresserat, läkaren gäspade. Läkaren vägrade skriva ut antibiotika och ansåg att det inte behövdes. Till slut kom en erfaren läkare in som bedömde att antibiotika behövdes. Kvinnan är inte nöjd med hur läkaren dokumenterade besöket i hennes journal. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att bemötandet inte motsvarade patientens förväntningar. Gällande den medicinska bedömningen är det viktigt att följa evidensbaserade riktlinjer för antibiotikabehandling för att säkerställa god vårdkvalitet och motverka antibiotikaresistens. I patientens fall gjordes först en bedömning att rodnaden efter fästingbettet inte motiverade antibiotikabehandling vilket är i linje med dessa riktlinjer. Då patienten inte kände sig trygg utan behandling kontaktades en specialist som efter bedömning menade att en antibiotikakur var motiverad. Vårdgivaren ber om ursäkt för det intryck behandlande läkares beteende gav under besöket. Personalen ska alltid bemöta patienter med respekt och utan att ge ett intryck av ointresse eller bristande engagemang. Händelsen kommer att tas vidare med berörd läkare för att säkerställa att vårdrelationen präglas av respekt och professionalism. Journalanteckningar görs för att säkerställa patientens säkerhet och kontinuitet i vården, den är aldrig avsedd att värdera eller stigmatisera en patient. Händelser och beteenden ska beskriva så objektivt som möjligt för att kunna ge bästa möjliga vård och förebygga missförstånd. Vårdgivaren tar till sig synpunkterna och ska arbeta för att journalföringen ska vara respektfull och saklig. Synpunkterna har tagits på största allvar och som en möjlighet att utveckla både bemötande och rutiner för att möta patienters behov på ett bättre sätt. Vid fler frågor är patienter välkommen att kontakta vårdgivaren. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som ska bifogas avslutsskrivelsen för kännedom. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06409** Kommunikation Bemötande	Aggressivt bemötande av läkare En kvinna förklarade för läkaren vid en vårdcentral vilka besvär hon hade och att hon ville bli remitterad till specialist. Detta gjorde läkaren mycket upprörd och aggressiv enligt patienten. Läkaren informerade om att sådant inte görs på en drop in-tid som är avsedd för akuta ärenden. Senare fortsatte läkarens utskällning i väntrummet inför andra patienter. Kvinnan menar att hon aldrig varit med om ett sådant bemötande från en läkare på vårdcentralen som hon annars är nöjd med. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade och bad om ursäkt för patientens upplevelse i samband med besöket. Vårdgivaren förklarade att patienten besökte vårdcentralens drop-in-mottagning med önskemål om en remiss till ortoped. Läkaren informerade då patienten om att drop-in-mottagningen var avsedd för akuta och kortare ärenden, och att en remiss till ortoped kräver ett planerat läkarbesök. Vid ett sådant besök kan tidigare utredningar, röntgenbilder och eventuella remisser bedömas, samt övriga sjukdomstillstånd och aktuella läkemedel gås igenom. Enligt vårdgivaren uttryckte patienten besvikelse över detta och lämnade rummet med en dörrsmäll, därefter tilltalade läkaren patienten vid receptionen och förklarade att ett sådant uppträdande inte var acceptabelt i vårdmiljö. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06411** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Komplikationer efter felaktig medicinering på vårdcentral En patient som har en cancerdiagnos sattes in på en läkemedelsbehandling, som ges intravenöst, på ett akutsjukhus. Vårdcentralen ska sedan felaktigt fortsatt att ge medicineringen, enligt personen. Patienten har skadats av behandlingen och har bland annat fått sitt tandimplantat förstört. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att annan vårdgivare, ett akutsjukhus, var ansvarig för ordinationen. Sjuksköterskorna på vårdcentralen har följt den givna ordinationen och ansvarat för administrationen av infusionen. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06552** Kommunikation Bemötande	Kvinna missnöjd med bemötande från läkare En kvinna upplevde att hon bemöttes respektlöst av en läkare på vårdcentralen. Vid ett senare besök fick hon träffa en annan läkare och fick då information från personalen om att den första läkaren inte längre ville träffa henne. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då ingen komplettering inkommit så avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06500** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna hade allvarlig inflammation i buken men symtomen togs inte på allvar av läkare på vårdcentral En kvinna kontaktade vårdcentral efter flera dagars feber och buksmärtor. Vårdcentralen ville att patienten skulle avvakta och nekade att boka tid för undersökning. Patienten kände sig allt sjukare och vågade inte avvakta så hon åkte till närakut. Där konstaterades höga infektionsvärden och patienten fördes till akutsjukhus för behandling av inflammation i tarmarna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte kände sig tagen på allvar. Vårdgivaren uppgav att sjuksköterskor som gör bedömning av patienter per telefon använde sig av ett rådgivningsstöd där det stod klart att om en vuxen patient ringer in med buksmärtor och feber så är det rimligt att bedöma patienten skyndsamt för att utesluta sådant som blindtarmsinflammation eller inflammerade tarmfickor. Vårdgivaren uttryckte tacksamhet för att patienten återkopplat och uppgav att man skulle gå igenom hennes fall i både sköterske- och läkargrupp. Vårdgivaren menade att de såg behov av att arbeta systematiskt med rådgivningsstödet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06681** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Brister i hemsjukvård för dement man med smärtor efter nackskada En man hade svåra smärtor efter kotkompression i nacken. Kotkompressionen påverkade också vänster arm så att den inte fungerade. Patienten led även av kognitiv svikt på grund av hjärnblödningar efter misshandel. Patienten hade också alkoholdemens. Anhörig ifrågasatte att hemsjukvården hade varit hos patienten vid de tillfällen då de skulle ha varit där och då de sade att de hade varit där. Vid ett tillfälle var anhörig hos patienten som hade väldigt ont. Enligt schema skulle patienten ha fått smärtlindring. Då skrev anhörig till hemsjukvården som svarade att de hade varit hos patienten och givit honom läkemedel. Anhörig svarade att hon var där vid den tidpunkt som hemsjukvården angav och att patienten hade ont. Då fick anhörig ett nytt svar "hej min kollega har missat 14-Alvedonen, vi åker över och ger den nu". Patienten fick sitt läkemedel två timmar efter planerat klockslag. Enligt anmälaren dokumenterar inte hemsjukvården sina besök som de ska. Anhörig uppger att det inte finns någon planering gällande patientens smärtlindring. I telefonsamtal med anmälaren berättade hon att hennes pappa gick på dagverksamhet på måndagar. I patientens journal stod det att hemsjukvården hade varit hos patienten på måndagar, vid en tidpunkt då han alltså inte varit hemma. På samma sätt hade man journalfört ett SIP-möte som inte var genomfört. Man hade kallat till ett möte men utan de kompetenser som ska delta på ett SIP-möte. Det var ett informationsmöte men resulterade inte i någon plan för fortsatt vård och omhändertagande. Journalförda åtgärder kan debiteras. Anmälaren vill göra en anmälan till IVO, svar kring debitering utifrån journalförda insatser begärs inte in via Patientnämnden. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren beklagades ombudets negativa upplevelse av vården. Vårdgivaren redogjorde för hur besök och läkemedel till patienten planeras. Vårdgivaren uppgav att patienten får besök varannan vecka för leverans av mediciner samt att remiss från akutsjukhus angav att denna planering skulle fortsätta. Vårdgivaren beskrev hur smärtbehandlingen lagts upp i samråd med specialistläkare och menade att den vård som givits varit av god kvalitet. En långsiktig plan för patientens smärtbehandling har enligt vårdgivaren presenterats för anmälaren. Vårdgivaren erbjöd även ett fysiskt möte för frågor och fortsatt planering, men anmälaren avböjde detta. Anmälaren hörde inte av sig efter att ha tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2509-06963** Vård och behandling Behandling	Felaktig remisshantering En autistisk kille med ryggsmärtor på grund av diagnosen EDS sökte vård tillsammans med vårdnadshavare på en vårdcentral. Sonen var i behov av smärtlindring, intyg till skolan och eventuellt remiser för specialistvård för grunddiagnosen. Läkaren skrev en remiss till psykiatrin och skrev i journalen att det fanns psykosociala svårigheter. Åtgärd: Då ingen fullmakt eller skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet utan åtgärd.
Telefon **Primärvård** **V2510-07685** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och behandling En kvinna som har haft ett oläkt sår under flera år anser att detta inte behandlades korrekt tills en sjuksköterska via hemsjukvården kom till henne. Sjuksköterskan var noga och kompetent samt behandlade såret utmärkt. Nu har vårdcentralen ändrat på sjuksköterskans schema så att hon inte längre kan komma hem till kvinnan. Såret har börjat förvärras enligt kvinnan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

Telefon **Primärvård** **V2510-07732** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journaluppgift En man framför att en psykolog på en psykolog mottagning har missuppfattat honom och skrivit felaktiga uppgifter i hans journal vilket han önskar korrigera eller radera. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten har informerats om att berörd vårdgivare är en underleverantör till en vårdcentral. Kommer överens att han kontaktar den berörda mottagningen direkt. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2511-08061** Vård och behandling Behandling	Avsaknad av behandling En äldre kvinna med frakturer i ryggen menar att läkaren nonchalerar henne. Hon har smärtor och har fått läkemedel som hon ska ta varje dag. Hon har inte fått komma till ortoped och hon har inte fått svar på den datortomografiundersökning hon genomfört. Kvinnan har konstant värk varje dag och vill ha hjälp. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08069** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårighet att få tid till läkare på vårdcentral En kvinna har svårigheter att komma i kontakt med sin vårdcentral via telefon samt få en tid till läkare. Hon har ringt flera gånger och vid något tillfälle blivit lovad att någon ska höra av sig, men ingen har hört av sig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08075** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Fast läkarkontakt på vårdcentralen En kvinna har haft en och samma läkare under många år på vårdcentralen. Denna har nu gått i pension. Kvinnan som har Ehlers-Danlos syndrom och ME/CFS vill ha en ny läkare men det dröjer. Verksamhetschefen har föreslagit att hon kommer till vårdcentralen och träffar läkarna, men kvinnan som är sängliggande inte har den möjligheten menar att hon kan tilldelas en läkare istället för att välja. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08122** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Nekas narkotikaklassade läkemedel En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte längre skriver ut narkotikaklassade läkemedel till honom. Han får heller inte prata med läkaren när han har önskat det. Patienten beskriver ett mycket dåligt mående. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har också uppmuntrats att kontakta vården för sitt tillstånd.
Telefon **Primärvård** **V2511-08126** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Bristande kontakt med vårdcentral En kvinna med stora kognitiva svårigheter har svårt att komma ihåg och ha fokus på allt som ska tas upp. Detta gör kontakterna med vårdcentralen svåra. Hon anser inte att de följer vårdgarantin när det gäller henne. Hon får alltid vänta med sina besvär till nästa inbokade besök. Hon anser sig även undermedicinerad. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2511-08147** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Fördröjd medicinering efter psykiatriskt akutbesök En vuxen man med bipolär sjukdom sökte på grund av akut försämrat mående en psykiatrisk akutmottagning. Mannen hade suicidala tankar. Han ville dock inte läggas in men vården rekommenderade komplettering av pågående medicinering. Vårdgivarens skrev en akut remiss till vårdcentralen för detta. Mannen har fått en tid till psykolog på vårdcentralen vilket har fungerat bra. Men tiden till läkaren bokades in 7½ veckor efter akutbesöket. Detta anser anhörig är allt för lång tid att vänta för en person som inte mår psykiskt bra och fått rådet av specialistvården att medicinjustera. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08156** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Man nekades att boka in tid på vårdcentralen för uppföljning av blodtryck En man med högt blodtryck hade svårt att boka en tid på vårdcentralen för uppföljning. Han försökte ringa flera gånger men fick ingen tid hos läkare. Mannen upplevde också att personalens bemötande var respektlöst. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Blanketter för anmälan skickas hem till patienten.
Telefon **Primärvård** **V2511-08197** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brist på patientens delaktighet i vårdens planering och felaktigheter i journalen En man hade fått tid hos en specialist och såg fram emot en utredning eller planering för behandling utifrån sin unika diagnos. Primärvårdsläkaren ville dock boka in ett möte med patienten så tätt inpå detta specialistbesök att patienten ansåg det var meningslöst, eftersom han troligtvis inte skulle hinna få svar från specialisten innan mötet. Patienten ville skjuta upp mötet några veckor, men primärvårdsläkaren sa sig då inte ha tid. Patienten hade synpunkt på att mötet inte planerades utifrån patientens förutsättningar eller de bästa för den fortsatta planeringen, utan utifrån läkarens schema. Vidare sågs brister i journalen. Han såg dels en del felaktigheter, dels hade läkaren missat att skriva in livsviktig information. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har själv varit i kontakt med vårdgivaren i frågan.
Telefon **Primärvård** **V2511-08202** Administrativ hantering Intyg	Läkare nekar att skriva intyg för ny elrullstol En äldre patient nekades att få ett intyg för ny elrullstol då läkaren menade att patienten hade nedsatt syn sedan flera år tillbaka. Enligt patienten finns det inga regler för att framföra en elrullstol då den inte går så fort. Patienten har även nyligen varit hos ögonläkare och menar att ögonstatus är bättre än vid tidigare besök för flera år sedan. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08206** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkt på att gamla journalanteckningar fanns kvar och upprepades vid nya besök En patient såg formuleringar gjorda av en psykolog i patientjournalen som hon inte ville skulle stå. Hon kände inte till att journaltexten existerade. Efter kontakt med vårdgivaren skulle anteckningarna tas bort, men anteckningarna fanns kvar och upprepades i senare kontakter av andra yrkeskategorier, som av läkare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Hon har varit i kontakt med vårdgivaren om ärendet.

Telefon **Primärvård** **V2511-08294** Administrativ hantering Brister i hantering	Man misstänker att vårdcentral dubbeldebiterar regionen för listade patienter En man och hans hustru hade gått på samma vårdcentral i mer än tio år. Vårdcentralen gick från regionägd till privat och enligt patienten blev allt sämre i samband med privatiseringen. Patienten har nu fått ett brev som välkomnar honom som ny patient på vårdcentralen. Patienten undrar om vårdcentralen har anmält honom som nylistad och därigenom fått extra ersättning från regionen. Åtgärd: Svar gällande ersättning till vårdcentraler inhämtades från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF. HSF svarade att ersättning betalades ut månadsvis för de patienter som var listade på vårdcentralen den månaden. Enligt HSF fanns ingen möjlighet att få betalt för samma patienten flera gånger. Anmälaren informerades om svaret. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2511-08327** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekats fortsatt förskrivning av läkemedel En kvinna fick förskrivet läkemedel via en vårdcentral. När hon önskade förnyelse av receptet blev hon meddelad att hon inte kunde få det längre, utan behövde vända sig till sjukhus. När kvinnan kontaktade sjukhuset blev hon hänvisad åter till vårdcentralen. Kvinnan känner stor oro för sin hälsa då hon nu står utan läkemedel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08346** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om högkostnadsskydd för patientavgifter En man undrar hur högkostnadsskyddet för patientavgifter fungerar. Han är inte säker på att hans sambo har debiterats korrekt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om högkostnadsskyddet för patientavgifter.
Telefon **Primärvård** **V2511-08382** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Otydlig hantering vid telefonkontakt med vårdcentral En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få råd kring sin vårdsituation. Hon ringde inte i syfte att boka ett vårdbesök men uppmanades av den automatiska telefonsvararen att uppge symtom. Istället försökte hon beskriva sitt ärende. Vid tidigare kontakter hade hon fått information om ungefärlig tid för återuppringning, men denna gång uteblev sådan information. Hon upplevde det som oklart om hennes meddelande gått fram, om hon skulle bli uppringd och om hon i så fall skulle ha möjlighet att svara. En person ringde upp senare under dagen men kunde varken besvara hennes fråga eller ge besked om det skett en ändring i vårdcentralens rutiner kring återuppringning. Har en ändring skett anser kvinnan att tillgängligheten brister och skapar osäkerhet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08424** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Missnöjd med utredning och delaktighet vid primärvårdsenhet En man var missnöjd med att han inte känt sig lyssnad på, eller fått den utredning han behövde utifrån sin besvär med domningar och svaghet i benen efter pandemin. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08449** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Nekades provtagning på vårdcentral En patient bokade en akut tid på sin vårdcentral. I samband med besöket bad patienten att få ta prover för sexuellt överförda sjukdomar vilket läkaren nekade patienten. Patienten kände sig diskriminerad av läkaren för sin sexuella läggning. Bemötandet var inte trevligt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2511-08500** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Äldre dam får ej hjälp med smärta En äldre kvinna har vid ett flertal tillfällen opererats i ryggen. Hon har stora smärtor i benen, knän, höfter och rygg. Kvinnan upplever inte att vårdcentralen tar henne på allvar. Hon har inte fått komma till en ortopedspecialist via vårdcentralen. Hon har inte heller fått någon röntgenundersökning på flera år. Hon har själv sökt en privat ortopedspecialist som menar att hon har ett instabilt bäcken. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08501** Vård och behandling Läkemedel	Felaktig medicinering En kvinna är kritiskt till att hennes nya läkare vid en vårdcentral skrev ut ett läkemedel som hon tidigare har haft. Hon menar att läkaren borde veta att läkemedlet inte var lämpligt att ordinera. Hon vill byta läkare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Kommer överens att hon kontaktar vårdcentralen och be om att byta läkare.
Telefon **Primärvård** **V2511-08532** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktig journalanteckning om annan patient En person har sett att det har förts in en anteckning om en annan patient i sin journal vid en vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har uppmuntrats att kontakta vårdgivaren för att påtala det inträffade.
Telefon **Primärvård** **V2511-08571** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i kommunikation och bemötande samt önskemål om rättelse i journalen En kvinna är missnöjd med läkarens bemötande på vårdcentralen. Denna hade börjat skrika på kvinnan då hon hade haft svårt att hålla tråden i samtalet. Läkaren hade också sagt att det var hon som skötte frågorna och kvinnan som skulle svara, vilket gjorde att kvinnan inte kände sig delaktig i vården. Läkaren skrev också uppgifter i journalen som kvinnan vill få rättade Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08572** Administrativ hantering Brister i hantering	Läkartid avbokades med anledningen att ett annat vårdmöte var inbokat En kvinna hade en planerad läkartid på en vårdcentral som avbokades dagen innan av vårdcentralen. Orsaken som angavs var att hon hade ett annat vårdmöte inbokat senare samma dag på en specialistmottagning. Kvinnan ifrågasatte detta eftersom hennes besök på specialistmottagningen gällde ett helt annat hälsoproblem än det hon sökt för på vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08578** Administrativ hantering Intyg	Vårdcentral nekade att skriva sjukintyg En man hade kontakt med digital vårdgivare som erbjöd hembesök. Patienten led av återkommande yrsel och huvudvärk och läkare ställde diagnos. Patienten sjukskrevs. Patienten blev sämre men fick inte kontakt med vårdgivaren varpå han bytte vårdcentral. När patienten ville ha sjukintyg för den tid han varit patient på den tidigare vårdcentralen så nekades han detta eftersom han inte längre var deras patient. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2511-08580** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Misstänkt otillåten journalåtkomst av vårdpersonal En man kontaktade Patientnämnden då han uppmärksammats på att en person, som arbetar inom vården, men som inte har någon vårdrelation till honom, har tagit del av hans journalinformation. Mannen uppger att han aldrig varit patient där personen är verksam och menar att åtkomsten skett av nyfikenhet. Han önskar få veta hur han kan få ut en logglista över vilka som varit inne i hans journal, för att få svart på vitt vad som har hänt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsens juridiska rådgivning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08584** Vård och behandling Behandling	Bristande vård för barn med nålfobi Ett barn i trettonårsåldern med svår spruträdsla hade fått en remiss till en specialistklinik för att kunna ta blodprover med hjälp av lustgas. Remissen avslogs, men läkaren på vårdcentralen som skickat remissen informerade inte om beslutet. När en anhörig senare såg avslaget i journalen gjorde hen flera försök att kontakta läkaren för att få besked, men fick ingen återkoppling. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08607** Ekonomi Patientavgifter	Avbokade läkarbesök men fick faktura Patienten avbokade inbokat besök vid vårdcentralen. Då hon blev sjuk avbokade hon besöket, men fick senare faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Senare meddelade patienten förvaltningen att hon upprättade kontakt med mottagningen som bemötte henne med värme och makulerade fakturan. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2511-08611** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad behandling vid vårdcentral och synpunkter på fel i journalen En kvinna hade synpunkter på att hon nekats viss behandling vid en vårdcentral. Patienten har beskrivit sina behov och framfört detta utan att få gehör. Hon har också synpunkter på felaktigheter i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08733** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Blir inte uppringd som utlovat En äldre kvinna hade synpunkter på att sjuksköterskorna vid en vårdcentral inte ringer henne, trots besked om att så kommer att ske. Patienten undrar varför de inte ringer upp som de har sagt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08735** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Obehag rörande kommunikation, undrar över bedömning En man hade synpunkter på bristfällig kommunikation och information vid en vårdcentral. Patienten undrar över läkarens bedömning i samband med ett besök där läkaren snabbt ändrade sig och tyckte att patienten kunde gå hem efter att ha läst journalen. Patienten undrar om han har gjort något fel och känner sig misstänkliggjord. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2511-08746** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blir inte utredd trots flertal besvär En patient hade sedan flera månader besvär och smärta i olika delar av kroppen. Patienten sökte vård på sin vårdcentral där några prover togs som var normala enligt patienten. På eget initiativ har patienten besökt fysioterapeut som inte kunnat konstatera något avvikande. Patienten undrar om det är en rättighet att få bli utredd av vården. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08749** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Inte fått kopia på journal och brister i hantering av sekretessuppgifter En kvinna kontaktade en vårdcentral och bad om att få en kopia på sin journal. Över en vecka senare hade hon inte fått något utdrag. En anhörig ifrågasätter detta samt uppger att vårdcentralen inte hanterat känsliga uppgifter korrekt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08750** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral En patient blev vid flera tillfällen otrevligt bemött vid telefonkontakt med sin vårdcentral. Vårdpersonalen lyssnade inte, avbröt och var inte hjälpsam. Detta har inträffat vid flera tillfällen med samma person. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08754** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Får inte utlovad återkoppling från läkaren på vårdcentralen En patient har sökt sin läkare på vårdcentralen och bett om återkoppling för vissa åtgärder. Läkaren ringde inte upp. Patienten kände sig inte tagen på allvar av läkaren men fick inte byta läkare trots önskemål. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2511-08790** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Brister i delaktighet och bemötande samt nekats recept En patient har inte upplevt sig lyssnad på av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska inte ha ställt några frågor, tett sig likgiltig i kontakten och varit oengagerad. Vidare nekades personen recept på ett sömnläkemedel som hen har tagit vid behov. Patienten har känt sig ledsen efter kontakt med läkaren och en oro inför att träffa denna igen. Vidare finns det felaktig och missvisande information i läkarens journalanteckning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har också informerats om följande: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns felaktiga uppgifter i journalen.
Telefon **Primärvård** **V2511-08791** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	En läkare under utbildning undersökte inte en mans hjärta trots beskriven bröstsmärta En man sökte vård för att få förlängt recept för läkemedel och för bröstsmärta. Läkaren, som var under utbildning, resonerade att bröstsmärtan kunde bero på högt blodtryck. Dock utan att kontrollera blodtrycket eller lyssna på hjärtat. Mannen hörde på nytt av sig efter ett par dagar angående kvarvarande bröstsmärta och fick en tid några dagar senare. Mannen tog då istället kontakt med en annan vårdcentral och listade om sig. Han fick en akuttid samma dag och fördes efter undersökning med EKG vidare med ambulans till ett akutsjukhus. Mannen var mycket kritiskt till den första vårdcentralens bristande engagemang och undersökning, samt bristande bemötande när han efteråt ville tala om händelsen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2509-06881** Vård och behandling Behandling	Brister i hemsjukvård Patienten hade genomgått cancerbehandling och erhöll sjukvård i hemmet. Patienten inkom senare till akutsjukhus. Enligt ombudet tillika närstående kunde det konstateras att sjukvårdsinsatserna i patientens hem varit bristfälliga. Även hemsjukvårdens samverkan med hemtjänsten var bristfällig. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med ombudet, gav information om förvaltningens uppdrag och handläggningsprocess. Ombudet återkom dock inte med konkretiseringar av sina synpunkter och frågor. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2503-02279** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna beskrev att flera remisser skickats till en vårdgivare utan hennes vetskap En kvinna beskrev att flera remisser skickats till en vårdgivare utan hennes vetskap. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för synpunkterna. De datum som angivits i synpunkterna stämde de inte riktigt med de datum som stod i journalen. Vårdgivaren svarade att vid en kontakt gjordes en ankomstregistrering i form av remiss, men utan mottagare. Det var för att ärendet skulle fördelas till rätt profession och geografiskt område inom egna verksamheten, och är alltså inte ställd till någon annan verksamhet än till de själva. På hembesöket, ett annat beskrivet datum, diskuterades möjligheten till att få en elrullstol förskriven. Samma datum skickades en remiss till namngiven husläkare. Där efterfrågades bedömning av lämplighet för förskrivning av elrullstol gällande bland annat syn-, hörselproblem, perceptionsstörningar, medicinering, balansproblem med mera. Svaret kom åter att inga medicinska hinder förelåg och därefter påbörjade utprovning av elrullstol. De tackade för den kompletterande begäran med bifogat utdrag från 1177. Det var mycket hjälpsamt för dem att hitta orsaken till ett missförstånd gällande ett datum i journalen. Det datum som ifrågasattes kunde de, tack var bilagan, se att det felaktigt hade registrerats som pågående istället för avslutad. De har framfört synpunkter och förbättringsförslag till den förvaltning som arbetar med journalsystemet. Patienten har efter att det kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2509-06797** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Sjukvården missade svår infektion vilket ledde till att patienten avled En man sökte upprepade gånger sjukvård på grund av allt svårare infektionssymtom. Patienten hade mycket hög feber, allmänpåverkan, andningssvårigheter och kräkningar utan att vårdcentralen tog hans problem på allvar. Vårdcentral skrev ut antivirala tabletter mot förmodat luftvägsvirus. Enligt anmälaren togs inga infektionsprover vid besök på vårdcentralen. Patienten blev allt sjukare och både patient och anhörig kontaktade flera gånger 1177. Där fick man rådet att ta febernedsättande och avvakta. Efter cirka en vecka var patienten så sjuk att ambulans tillkallades. Hans syresättning var då svårt nedsatt. Patienten lades in på intensivvårdsavdelning där svår lunginflammation och sepsis konstaterades. Efter några dagar upptäckte man att infektionen hade spridits till patientens hjärna. Efter fem veckor på sjukhus avled patienten. Anhöriga ifrågasätter att man väntade med provtagning tills dess av patienten blev allvarligt sjuk. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som djupt beklagade patientens bortgång. Vårdgivaren uppgav att patienten vid sitt läkarbesök på vårdcentralen fått virushämmande behandling. Patienten sökte vårdcentral för infektionstecken och han uppgav att han tagit test för influensa och covid. Enligt patientjournalen uppfattade läkaren att endast influensatestet var positivt. Anmälaren menade att båda testerna var positiva men vårdgivaren uppgav att det inte hade ändrat behandlingsvalet. Anmälaren uppgav också att läkare från vårdcentralen skulle ha kontaktat patienten dagen efter besöket. Enligt vårdgivaren stod det ingenting om den planeringen i journalen, det är inte heller enligt rutin att läkare har telefonuppföljning med patienter dagen efter ett läkarbesök. Vårdgivaren uppgav att rutinen istället säger att patienter får söka på nytt eller söka akutmottagning vid eventuell försämring eller utebliven förbättring. Vårdgivaren menade att eventuellt olika uppfattningar om vad man kommit överens om tyder på brist i kommunikationen och att detta i så fall ligger på vårdgivarens ansvar. Vårdgivaren bedömde dock att detta inte ska ha påverkat utgången då patienten redan i samband med besöket hade blivit rekommenderad att söka akut vid försämring. Vårdgivaren beskrev att man gått igenom dokumentationen från besöket och sett att infektionsprover togs vid besöket. Provsvaret skrevs dock in i journalen först dagen därpå. Vårdgivaren uppgav att man sett över sina rutiner för dokumentation och att man lyft problemet i läkargruppen för att förhindra framtida tveksamheter. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** **V2510-07536** Kommunikation Bemötande	En kvinna var missnöjd med en personals beteende inom hemsjukvården och med chefens bemötande En kvinna upplevde hemsjukvården som bra, förutom bemötandet från en av personalen. När hon klagade över denna persons beteende uppkom en konfrontativ dialog mellan vårdgivarens verksamhetschef och patienten. Åtgärd: Patienten hänvisas till inspektionen för vård och omsorg (IVO). Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2510-07661** Kommunikation Delaktig	Avbokad tid utan att få förklaring eller ny tid En kvinna hade en tid inbokad till en diabetessjuksköterska. Denna tid avbokades, dock utan förklaring till kvinnan eller erbjudande om ny tid. Tiden har gått och kvinnan har inte fått någon ny tid. Kvinnan upplever även att telefontillgängligheten har försämrats. Tidigare när hon ringde vårdcentralen ringde de upp ganska omgående. Nu tar det en till en och en halv timme innan de återringer. Kvinnan har tidigare fått remiss till psykolog och hon vill fortsätta med det. Vårdcentralen har nekat henne och hon vill veta varför. Kvinnan som bor på ett LSS-boende meddelar även att hon framgent endast vill ha hjälp via vårdcentralen och inte via LSS-hälsan. Hon är nöjd med vården hon får via vårdcentralen och framför allt är hon nöjd med husläkaren. Åtgärd: I ett svar från vårdcentralen har man förståelse för att det skapade förvirring när patientens tid hos diabetessköterskan flyttades. Patienten var kallad till husläkare samma dag samt till samt till en annan sköterska för andra besvär. Vårdcentralen ringde patienten för att omboka diabetestiden. Syftet var att sprida ut tiderna emellan läkare och sköterska. De fick dock inte tag i patienten som istället fick informationen om ny tid till sköterska under sitt läkarbesök. De beklagar att detta inte var tydligt ifrån deras sida när den nya tiden var bokad. Gällande psykologkontakten har det skett ett missförstånd som de beklagar. Patienten har inte nekats psykologkontakt. Anledningen till avbrottet var administrativt då avtalet med en underleverantör löpte ut. Remissen vi fick därifrån var tyvärr inte tydlig med att patienten behövde fortsatt bedömning av psykolog. Verksamhetschefen har nu pratat med deras egen psykolog som kommer att kalla patienten. De ber om ursäkt för fördröjningen. Vårdcentralen har haft svårt att få kontakt med patienten när de har ringt henne. Av den anledningen önskar de veta hur de bäst ska kommunicera och om det är någon tid som hon lättas nås. Det framgår också att vårdcentralen gläds åt att patienten i övrigt är nöjd med sin husläkare och den vård som ges. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2508-05671** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i bedömning och behandling En man har sökt vård på en vårdcentral men uppger att han inte får en adekvat bedömning kring sina besvär och att han fått en felaktig behandling. Vidare ifrågasätter mannen att han inte blev uppringd som utlovat och att remiss inte skickades akut. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten blivit bedömd av både sjuksköterska och läkare på plats utan förbokad tid och läkarens bedömning var att först prova med ett receptfritt läkemedel, vilket patienten inte accepterade som behandling. Patienten träffade därefter en annan läkare som skrev recept på läkemedel han tidigare fått från annan specialistmottagning. Denna läkare ringde tillbaka till patienten för att följa upp symtom efter insatt behandling enligt rutin. Det går dessvärre inte att garantera att telefonkontakt sker på minuten på utsatt tid. Remissen skrevs och skickades samma dag och det finns inget i remissunderlaget som skulle föranleda akut handläggning. Det beklagades att patienten upplevt bristande kontakt, vård och behandling. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2508-06159** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Försämrad efter åtgärd, undrar över behandlingsplan En kvinna hade synpunkter på vården hon fått rörande sin njursjukdom, en diagnos som ställts av vårdcentralen. Patienten kom senare att opereras på ett akutsjukhus och mådde därefter sämre och genomgick ytterligare ingrepp. Efter en åtgärd på sjukhus i njuren, patienten fick en nefrostomi, gjordes omläggning på vårdcentralen och efter det fick hon åter mer smärta och behövde uppsöka akut vård. Det visade sig att en slang till nefrostomin åkt ut vilket ledde till att åtgärden fick utföras på nytt. Patienten menar att hon nu har flera ärr och hål men trots detta är tillståndet försämrat. Hon undrar hur det kommer sig att nefrostomin kunde flytta sig ur sitt läge och vill ha svar på frågor rörande hanteringen och vill ha en förklaring till beslut som fattats, vilken slutsats vården drar när resultat uteblivit och en vårdplan framåt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som hade haft ett telefonsamtal med patienten och ombudet och tackade för det. I samtalet hade framkommit att patienten trots allt var relativt nöjd med vårdcentralen och att hon önskade att samma sjuksköterska skulle göra omläggningarna av stomin. Det förstod vårdgivaren och skulle försöka lösa det. Om det var något ytterligare som patienten ville dela med sig av, eller om vårdgivaren kunde göra något för att förbättra upplevelsen, var hon varmt välkommen att höra av sig. Vårdgivaren hoppades på en god dialog framöver. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06989** Administrativ hantering Intyg	Felaktiga uppgifter i dödsbevis En anhörig till en man som avlidit uppger att det funnits felaktiga uppgifter i dödsbeviset som en läkare utfärdade. Åtgärd: Patientnämnden har varit i kontakt med ombudet och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen underskriven anmälan inkommit från ombudet avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-07024** Vård och behandling Diagnos	Felaktigt ställd diagnos En man har synpunkter på en diagnos som ställts vid en vårdcentral och undrar vem som kan ändra diagnosen. Åtgärd: Patientnämnden har varit i kontakt med patienten som därefter inte inkommit med underskriven handling. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07253** Vård och behandling Diagnos	Felaktiga diagnoser En man uppger att läkare på en vårdcentral satte felaktiga diagnoser, vilket påverkat hans vård. Åtgärd: Patientnämnden har varit i kontakt med patienten som därefter inte inkommit med underskriven handling. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07362** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Kvinna fick inte den vård hon behövde för problem med bihålorna En kvinna hade symtom från bihålorna under flera månader. Hon sökte hjälp på vårdcentral som skrev ut läkemedel samt ordinerade röntgenundersökningn. Besvären kvarstod och man fann ingen förklaring utifrån röntgensvar. Patienten remitterades då vidare till Specialistmottagning som ordinerade en annan behandling. Detta hjälpte inte och patienten ifrågasatte att hon skulle vänta en månad på att få komma på återbesök till specialistmottagningen. Patienten kontaktade en läkare som hon träffat tidigare och denne skrev ut en stark antibiotikakur. Patienten vågade dock inte påbörja kuren eftersom hon har känslig mage som reagerar starkt på antibiotika. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07804** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Blev avlistad från vårdcentral mot sin vilja vid flytt till annan region En kvinna som hade flyttat till en annan region i Sverige fick besked om att hon inte längre var listad på sin husläkarmottagning i Stockholm, som tidigare hade varit hennes primära vårdkontakt. Hon upplevde att avlistningen hade skett utan att hon först hade blivit tillfrågad eller informerad. Kvinnan önskar att fortsätta vara listad på mottagningen trots flytten och åberopar sin rätt enligt vårdvalet att söka vård var hon vill i Sverige. Hon önskar få svar på vilka regler som gäller för listning samt om husläkarmottagningen kan avlista en patient enbart på grund av flytt. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där klargörs det att när en patient folkbokförs i en ny region uppdateras detta automatiskt via Skatteverket och listningen avslutas därefter i den tidigare regionen, automatiskt. Detta är något som enskilda vårdgivare inte har någon möjlighet att påverka. Vårdgivaren informerar därefter om att man som patient har rätt att fortsätta vara listad hos sin tidigare vårdgivare trots att man flyttat till annan region, om man så önskar. Detta sker genom att patienten skickar in en blankett för att ansöka om listning återigen, förtur i kön gäller då och patienten går före alla andra på väntelistan. Verksamhetschefen meddelar att hen kommer att godkänna listningen av patienten så fort en ifylld ansökningsblankett inkommit till dem. Patienten har tagit del av svaret och är nöjd med att återigen få bli listad hos vårdgivaren. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2508-05947** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ung kvinna nekad bedömning och behandling på vårdcentral En anhörig till en ung kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Anhörig uppgav att kvinnan för flera år sedan varit med om en olycka och i och med det drabbats av bland annat smärtproblematik. Vidare menar anhörig att kvinnan varken får bedömning eller behandling för sina besvär och det påverkar henne både fysiskt och psykiskt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelseförloppet. De menade att ett missförstånd skett mellan vårdgivaren, kvinnan och anhörig, då de verkar ha fått felaktig och oklar information från en av vårdpersonalen. Vårdgivaren beklagade detta och kommer att se över så inte liknande ska ske igen. De menade vidare att kvinnans ordinarie läkare har slutat så hon kommer att kontaktas av en annan läkare för uppföljning. Anhörig har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2508-06270** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Brister i journalanteckningar och förseningar i utlämning av dokumentation ledde till försenad vård En man besökte en vårdcentral vid flera tillfällen. Han uppger att de journalanteckningar som skrivits vid besöken är ofullständiga och ger en felaktig bild av hans besvär. Vidare ska mannen inte fått kopior på remisser och utlåtanden som han önskade förrän efter flera diskussioner, vilket ska ha försenat hans vård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten tidigare fått förklarat hur rutinerna för remisshantering och journalföring är uppbyggda inom Region Stockholm. Vårdgivarens bedömning är att processen följt gällande regelverk. Bedömning av diagnos och behandling görs vid varje enskilt vårdtillfälle av behandlande läkare, och om patienten önskar en ny medicinsk bedömning kan han boka tid på vårdcentralen. Patienten har rätt att begära rättelse av uppgifter i journalen som han uppfattat felaktiga eller missvisande. En sådan begäran hanteras formellt. Det beklagades att patienten upplevt brister i hanteringen av hans ärende på vårdcentralen. Patienten hänvisades till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om han anser att vårdgivaren inte uppfyllt regelverket. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2509-06370** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Brister kring blodprovstagning, som misslyckades En kvinna skulle lämna blodprover vid en vårdcentral, men personalen lyckades inte genomföra provtagningen eftersom venerna inte var tillräckligt framträdande. Patienten fick värma armarna och tipsades om andra sätt att underlätta för provtagningen, utan resultat. Efteråt hade hon utslag på armarna av värmen och hon menar att armarna var brända. Patienten har också synpunkter på att personal samtidigt som detta gjordes deltog i ett möte på arbetsplatsen vilket upplevdes olämpligt och störande. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för återkopplingen och beklagade upplevelsen av både obehag och bristande bemötande. Vårdgivaren förklarade att det ibland är svårt att hitta fungerande blodkärl för provtagning och beklagade att detta ledde till upprepade stickförsök och obehag. Rutinen är att alltid avbryta när flera försök inte lyckas och vid behov hänvisa till annan vårdgivare eller personal med särskild erfarenhet. Vårdgivaren skulle påminna personalen om dessa rutiner och se över hur den informerar om användning av värmekuddar och stöttar patienterna i dessa situationer så att åtgärderna upplevs som trygga och professionella. Vårdgivaren tog på största allvar att patienten upplevde brännskador och hade uppdaterat sina rutiner kring användning av värmekuddar för att minimera risken för obehag eller skador. Personalen kände inte igen att något möte ägt rum under besöket, men vårdgivaren hade trots det påmint om sina rutiner att aldrig diskutera andra patienter eller annat arbetsrelaterat framför en patient. Vårdgivaren var ledsen för det inträffade och skulle även stärka handledning för ny personal vid provtagning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2509-06562** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Man missnöjd med provtagning och behandling av halsfluss En patient sökte vård på vårdcentralen på grund av svullnad under hakan och svårigheter att prata. Vid första besöket upplevde patienten att läkaren inte lyssnade på hans beskrivning och var inte nöjd med att endast munskölj ordinerades. Efter försämring fick patienten vid ett nytt besök diagnosen halsfluss och antibiotika utskrivet, men utan förbättring. Under en resa försämrades tillståndet ytterligare och hans sökte då vård på ett sjukhus. Där ordinerades en ny behandling med antibiotika som snabbt gav effekt mot besvären. Patienten upplever bristande lyhördhet och dåligt bemötande vid båda besöken på vårdcentralen och önskar ersättning för patientavgifter och läkemedelskostnader samt att mottagningens arbetssätt granskas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgår att läkarbedömningarna vid patientens båda besök har granskats och bedömts vara medicinskt korrekta. Riktlinjerna för provtagning och ordination av antibiotika hade följts enligt rutin. Vårdgivaren ser därför ingen anledning att tillgodose patientens ekonomiska krav. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2510-07539** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	En patient hade svårt att lämna klagomål gällande bemötande o tillgänglighet till sin vårdcentral En patient hade svårt att lämna klagomål till sin vårdcentral. Hon vill lämna synpunkt på bristande bemötande, lång väntetid på vården och felaktiga råd via telefon. Åtgärd: Patienten har fått eget svar från vårdgivaren. Yttrande inhämtas därför inte. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2510-07689** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna nekades undersökning av spricka i tånagel En kvinna sökte vård för en spricka i en tånagel som uppkommit efter en fotbehandling. Hon nekades undersökning på vårdcentralen med motiveringen att de inte hade ett förstoringsglas att tillgå och att det inte var aktuellt som försäkringsärende. Kvinnan såg i journalen efteråt att ärendet är felaktigt noterat utifrån det hon sökte för. Hon ansåg att det intyg hon fick var felaktigt formulerat. Kvinna fick nekad ersättning från försäkringsbolaget. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2510-07361** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna upplevde att läkare dömde henne samt skrev felaktigheter i hennes journal En kvinna kom till läkare på vårdcentral på grund av nervsmärtor i nacken. Kvinnan hade tidigare genomgått en undersökning som bekräftade nervrotspåverkan. Patienten upplevde att läkaren inte tog henne på allvar utan menade att hennes besvär var psykologiskt betingade. Utan patientens tillstånd gick läkaren in i journaler från andra vårdgivare och använde dessa uppgifter som argument gentemot patienten. Patienten uppgav att läkaren skrivit i journalen att patienten hade psykiska orsaker till sin smärta. Enligt patienten var detta fel eftersom hon inte längre hade psykologiska problem. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2510-07586** Kommunikation Bemötande	Oprofessionellt bemötande vid videobesök Vid ett videosamtal med en läkare via en digital vårdtjänst upplevde en kvinna ett mycket dåligt bemötande. Läkaren uppträdde irriterad, avbröt henne och agerade på ett sätt som kändes mycket oprofessionellt. Kvinnan blev mycket ledsen och kände sig påhoppad. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2510-07769** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfälligt bemötande vid vårdcentral En kvinna sökte vård på en vårdcentral. Hon upplevde att läkaren hon träffade gav ett bristfälligt bemötande och inte erbjöd någon behandling. Vidare ska det ha skrivits en journalanteckning om patienten som hon önskar tas bort. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2510-07861** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Fick faktura för uteblivet besök som patienten inte informerats om En kvinna fick en faktura för uteblivet besök från en digital vårdgivare, trots att hon inte hade aviserats om tiden. Vårdgivaren hävdade att det skickats ett meddelande via deras app, men kvinnan hade inte fått någon notis om detta. Kvinnan ifrågasätter att vårdgivaren inte säkerställt att informationen om den bokade tiden nått henne på ett tillförlitligt sätt och inte visat förståelse eller vilja att utreda möjliga systemfel som orsakat detta. Vidare upplevde hon att hon bemöttes på ett bristfälligt och oprofessionellt sätt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2511-08418** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna kände sig inte lyssnad på gällande sjukskrivning utifrån psykisk ohälsa och graviditet En kvinna kände sig inte lyssnad på, eller tagen på allvar, gällande sin psykiska ohälsa och graviditet i kombination. Hon förklarade sin situation och svårigheter men upplevde inte att läkaren tog hänsyn till hennes behov av sjukskrivning, vilket gjorde att hon inte fick den nödvändiga återhämtning och vila som hon var i behov av. Efter kontakt med vårdgivaren fick hon byta läkarkontakt. Patienten har fått ett svar från vårdgivaren efter att ha tagit egen kontakt. Yttrande inhämtas därför inte från patientnämnden. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2503-02509** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nedkortade samtalsbesök hos psykolog upplevs otillräckligt En man som haft behov av psykologkontakt inom primärvården har reagerat på att samtalstiden per besök kortats från tidigare 40 minuter till nuvarande 20-25 minuter. Han upplever att den kortare tiden inte räcker till för att få det stöd han behöver. Vårdcentralen har informerat att förändringen genomförts för att öka tillgängligheten och minska väntetiderna, vilket bedöms vara det bästa för patienterna i stort. Enligt primärvårdens uppdrag ska insatser ges vid mild till måttlig psykisk ohälsa. Vårdcentralen uppger även att andra mottagningar med liknande avtal har infört samma modell. Den psykologiska mottagningen där samtalen genomförs förklarar att de kortare tiderna är en direkt följd av att vårdcentralerna får minskad ersättning från regionen. Detta menar man är ett resultat av ett politiskt beslut, inte något som mottagningen eller psykologen har kunnat påverka. Mannen tar även upp att den privata vårdgivarna som tar emot patienter på remiss erbjuder patienterna att köpa till ytterligare tid privat. Regionen står således för halva kostnaden, för vissa privata aktörer. Detta bidrar till konkurrens mellan de privata aktörerna. Detta, menar patienten vidare, leder till att vissa privata aktörer inte behöver marknadsföra sig lika mycket då de får patientunderlag via regionen som sedan övergår till att vara privat kund. Åtgärd: I ett svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF framkommer att besöksersättningen för samtalsbehandlare inte har sänkts utan att det skett en omfördelning av ersättningen. Ersättning som tidigare lagts på besök inom uppdrag psykisk hälsa har förts över till den fasta ersättning som vårdcentralerna får för sina listade patienter. I avtalet för 2025 har både besöksersättningen för samtalsbehandlare och den fasta ersättningen höjts. Underleverantörers ersättning bestäms i förhandling med vårdcentralen. Anledningen till omfördelningen är att ge vårdgivarna större frihet att fördela resurser utifrån lokala behov samt stimulera innovation och verksamhetsutveckling. Vårdgivaren uppger att ett beslut fattats, i samverkan med andra vårdcentraler, att erbjuda kortare samtalstider för att öka tillgängligheten. HSF understryker att vårdcentralen enligt avtalet ska behovsanpassa vårdkontakter, även de som genomförs av underleverantörer. Det är inte tillåtet att endast erbjuda en fast samtalstid om 20 minuter utan möjlighet till längre eller kortare besök beroende på individuella förutsättningar och medicinska behov. HSF har haft kontakt med aktuell vårdcentral och påtalat innehållet av avtalet och dess underleverantör har ändrat information om detta på sin hemsida. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2505-03423** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Utebliven utredning trots långvariga funktionsnedsättande besvär En ung kvinna fick av vårdcentralen en remiss till neurofysiologisk utredning. Denna skickades dock åter på grund av stort inflöde av remisser. Kvinnan undrar vad detta innebär för hennes situation och hur länge hon kan förvänta sig att vänta på en tid för utredning. Kvinnan har haft besvär i flera år med smärta i en arm och hand och inte fått någon hjälp. Besvären hindrar henne från att utföra enkla saker som att anteckna i skolan. Det strålar ut i armen och hon har nedsatt styrka vid grepp. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2505-03969** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades boka läkarbesök för närstående med ryggbesvär En anhörig kontaktade en vårdcentral i syfte att boka en läkartid för sin make, som under en längre tid haft besvär med ryggen. Anhörig uppgav att maken även hade en planerad tid hos fysioterapeut men önskade samtidigt ett läkarbesök för eventuell ytterligare bedömning eller hjälpmedel. Sjuksköterskan som tog emot samtalet nekade att boka tid till läkare och hänvisade till det redan bokade fysioterapibesöket. Anhörig upplevde att sköterskan inte visade förståelse för att maken arbetar tidigt på morgonen, vilket gjorde föreslagna tider olämpliga. Anhörig kände sig avvisad och upplevde att bemötandet inte var i linje med vad man kan förvänta sig av vårdpersonal i administrativ funktion. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten upplevde telefonsamtalet med sjuksköterskan som negativt. Sjuksköterskan följde deras rutiner och meddelande patienten i vårdmötet att kontakta fysioterapeut avseende smärtan i ländryggen. Sjuksköterskan gjorde en korrekt bedömning. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2506-04287** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fel remittering fördröjde rätt behandling Patienten skadade sin fot, skadan orsakade giktanfall. Patienten besökte läkare vid vårdcentral. Läkaren journalförde att patienten var så gott som symptomfri, vilket inte stämde. Patienten led fortfarande. Läkaren utlovade även uppföljande kontakt, vilket inte skedde. Patientens tillstånd försämrades. Patienten var orolig även utifrån detta att han endast hade en njure, vilket han framförde till läkaren. Patienten efterfrågade remittering till specialistvård. Läkaren hörsammade inte denna önskan men remitterade patienten till undersökning med röntgen. Patienten framförde åter sin önskan om remiss till specialistläkare, reumatolog. Läkaren hörsammade inte detta men remitterade patienten till ortoped. Senare kom patienten dock i kontakt med reumatolog. Kontakt med reumatolog och korrekt medicinering försenades. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren begått ett antal misstag som orsakade patienten långdragna besvär och lidande. Ärendet har diskuterats inom arbetsgruppen i förbättringssyfte. Patienten tog del av svaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2506-04651** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	En läkare hotande med indragen sjukskrivning om patenten inte ville operera sig En patient upplevde att läkaren hotade att dra in sjukskrivning om patienten motsatte sig operation. Patienten hävdade å sin sida att han har rätt att avstå behandling. Vidare ansåg patienten att det fanns felaktiga journalskrivningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patientens upplevelse att han inte blivit behandlad och bemött på ett önskvärt sätt. De har fört samtal med den berörda medarbetaren för att få en djupare förståelse av händelsen och ta del av dennes upplevelse och synpunkter kring besöket. Vad avser klagomålet gällande beslut om sjukskrivningsgraden så kvarstod bedömningen att det är medicinskt motiverat att pröva en långsam upptrappning i arbetstid utifrån tidigare planering. Vad gäller förskrivning av narkotikaklassade läkemedel ligger det yttersta ansvaret för läkemedelsförskrivning alltid hos den enskilde läkaren. På mottagningen beskrevs en restriktiv hållning till förskrivning av narkotikaklassade läkemedel enligt nationella riktlinjer. Att en patient tidigare fått liknande preparat utskrivet av en annan vårdgivare innebär inte en automatisk rätt att få samma läkemedel förskrivet hos en annan vårdgivare. De beklagade om det var så att någon av deras läkare har uttryckt sig på ett icke önskvärt sätt, De strävar alltid efter att ge rätt vård, detta genom att alltid erbjuda ett professionellt bemötande som skall präglas av empati, ödmjukhet och respekt för att skapa och bevara förtroendefull relation mellan patient och vårdpersonal. På patientens begäran skulle de be läkaren att dokumentera patientens invändning mot upptrappning av sjukskrivningsgrad så att det blir tydligt i journalen. Då patienten har valt att lista om sig till en annan vårdenhet hänvisade de patienten till den nya vårdenheten. Patienten har efter att det kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2506-04685** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En man blev utskälld av läkare En man beskrev ett tidigare dåligt möte med läkare och fick förklaringen att det berodde på att han var en jobbig patient. Samtalet spårade ur efter det med höga röster och besöket avbröts. Efter besöket såg patienten felaktigheter i journalen. Han hade spelat in samtalet och ansåg inte att han skrek, vilket läkaren påstod i journalen. Mannen tog mycket illa vid sig av händelsen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2506-04770** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande och delaktighet vid järnbehandling efter tarmoperationer En kvinna med smärtproblematik och tidigare tarmoperationer upplevde vid två tillfällen negativa effekter efter intravenös järnbehandling, vilket ledde till ökad smärta och andfåddhet. Kvinnan behövde öka sin smärtlindring för att klara vardagliga aktiviteter som matlagning. Vid senaste vårdbesöket upplevde kvinnan att läkaren inte lyssnade, trots att symtomen förklarades. Läkaren lovade att återkomma samma eftermiddag men hörde aldrig av sig. Kvinnan upplever att vården inte tar hennes upplevelser på allvar, vilket påverkar det dagliga livet negativt. Kvinnan inväntar även besked om eventuell cancer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse. Vårdgivaren vill inte medverka till att överkonsumtion av starka värktabletter. Självklart ska de hålla deras överenskommelser och de beklagar verkligen om så inte skett. Vårdgivaren gissar att det handlar om att de inte varit tillräckligt tydliga i kommunikationen med patienten. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med nya synpunkter. Förvaltningen efterfrågar ett förtydligande av synpunkterna men patienten inkommer inte med det inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2507-04941** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades intyg för ansökan om färdtjänst En man sökte en vårdcentral för att få ett intyg gällande ansökan om färdtjänst, vilket dock nekades med motivering att de inte tyckte att patienten uppfyllde kraven för färdtjänst. Patienten menade att han har en tydlig funktionsnedsättning och att det inte är läkarens uppgift att bedöma om han har rätt att ansöka om färdtjänst eller inte. Läkarens uppgift är att skriva ett intyg om vad patienten klara eller inte klarar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är en läkare som bedömer om det finns skäl att skriva ett intyg som används av färdtjänstenheten för det slutliga beslutet. Intyget är ett medicinskt underlag som intygar att personen har en funktionsnedsättning som ger rätt till färdtjänst. Vårdgivaren håller med om att patienten har skador som orsakar besvär, men anser att skadorna inte är av sådan karaktär och grad att de kan intyga att patienten inte kan resa med kollektivtrafik. De kan således inte skriva något intyg om färdtjänst. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2507-05039** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kände sig inte lyssnad på samt felaktiga uppgifter i journalen En kvinna remitterades till en psykolog på en vårdcentral. Under det första besöket upplevde hon att hon inte blev lyssnad på och att psykologen upprepade gånger tittade på sin telefon för att kontrollera klockan. Det fick henne att känna sig olustig inför samtalet. Vid ett senare tillfälle upptäckte hon att journalanteckningen innehöll felaktiga uppgifter om vad som sagts under mötet, vilket ökade hennes känsla av att inte ha blivit tagen på allvar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade det som inträffat och den upplevelse patienten haft i samband med besöket hos dem på vårdcentralen. Vårdgivaren har varit i kontakt med patienten för att säkerställa vilka journaluppgifter som patienten menade varit felaktiga. Dessa delar av journalanteckningen har nu strukits och korrigerats av berörd vårdpersonal. De har också sett över hur de hanterar tiden vid besök. I sitt yttrande skrev de bland annat att de har köpt in nya klockor. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2507-05397** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande planering och hantering av mediciner inför resa En äldre kvinna anmälde till hemsjukvården att hon skulle resa till ett annat land en månad senare och att hon skulle behöva mediciner för den perioden. Efter två veckor påminde hon vårdcentralen och en sjuksköterska ringde och bekräftade att kvinnan skulle få mediciner på dos. Sedan hörde sjuksköterskan av sig och sade att de kanske inte skulle hinna till fredagen utan att de skulle komma fram på måndagen. Kvinnan skulle åka på tisdagen så hon sade ok. Hon väntade hela måndagen och försökte ringa men fick inte tag på någon. Kvinnan fick åka utan nya mediciner och fick ta med sig gamla doser och plocka bort mediciner men hon kunde bara vistas i utlandet en vecka då medicinerna tog slut. Sjuksköterskan ringde sedan och sade att de inte kan leverera mediciner eftersom de inte hade fått dem men kvinnan menar att hon ju har lämnat över ansvaret till vården att sköta hennes mediciner. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att medicinerna inte hann komma med. Vårdcentralen hade meddelat leverantören av dosförpackade läkemedel om behov av extra mediciner och de hade fått besked att dessa skulle levereras. När de inte kom som tänkt fick de besked att medicinen inte lyckats levereras och det har visat sig att försök till avlämning skedde under lunchtid då entrédörren var stängd. Det finns en ringklocka för ärenden som inte kan vänta men ingen hade ringt på. Vårdcentralen har nu påtalat att leverantören måste göra nytt försök istället för att skicka tillbaka mediciner. Dessutom behöver beskedet om misslyckad leverans komma tidigare än det gjorde i detta fall (11 dagar). Framöver kommer inte att dörren vara stängd. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2507-05456** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och bedömning i samband med läkarbyte under långvarig sjukskrivning En kvinna som varit delvis sjukskriven i fyra år till följd av långvariga besvär efter covid-19-infektion fick efter läkarbyte ett telefonmöte med en ny läkare. Patienten upplevde att läkaren inte tagit del av journalen, inte efterfrågade hennes aktuella hälsotillstånd eller sjukdomsförlopp och inte gjorde någon bedömning av nuläget. Kvinnan kände sig inte lyssnad på och upplevde att läkaren uttryckte sig nedsättande om den tidigare behandlande kollegans arbete samt om forskningsstudier om postcovid. Under samtalet ska läkaren ha uttryckt att det inte finns några bevis för postcovid och att ingen tidigare varit sjuk så länge som hon. Läkaren avslutade samtalet abrupt efter att ha meddelat att kvinnan kunde arbeta. Beslutet fick till följd att Försäkringskassan drog tillbaka tidigare överenskommelser, vilket ledde till att kvinnans rehabiliteringsplan föll. Hon är nu utförsäkrad, utan ersättning och osäker på om hon måste säga upp sig för att kunna skydda sin sjukpenninggrundande inkomst. Hon upplever en allvarlig risk att förlora sin långvariga anställning. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren beklagas att patienten haft en dålig upplevelse. När de går igenom journalen så framkommer en tydlig beskrivning gjord av läkaren kring patientens bakgrund. Läkaren anger att hon hade läst på innan besöket och även haft ett samtal med rehabkoordinator. Läkaren upplevde att hon hade en god ton. Man betonar att läkarens uppgift är att bedöma patientens arbetsförmåga och målet är återgång till arbete. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2507-05505** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Resultat Resultat	Får inte hygienhjälpmedel som hjälper på grund av nya regler En kvinna med inkontinens beskrev de förändringar som gjorde att sjuksköterskor på vårdcentralen inte hade möjlighet att förskriva de hjälpmedel som fungerade, vilket påverkade henne negativt. Detta har givit konsekvenser för kvinnan som störd nattsömn och stora problem i hemmet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdcentralen som förstår patientens frustration. Enligt vårdcentralen så är regelverket ändrat så att det inte går att beställa vissa hjälpmedel om en patients urinmängder är för små vid mätning under två dygn. Vårdgivaren tycker att det känns ovärdigt att de som har störst besvär ska behöva bevisa sitt behov medan de som har mindre besvär får hjälpmedel utan något krav. Svar har även inhämtats från avtalsansvarig på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som beskriver att enligt det regionala vårdprogrammet ingår urinmätning som en parameter bland andra i utredning av urininkontinens. För ett fåtal inkontinensartiklar som förskrivs vid särskilt stora urinmängder infördes en tid en rutin där underlag på läckagemätning efterfrågades, denna rutin har sedemera tagits bort. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen menar att en förskrivares kompetens i egenskap av sin yrkesroll och legitimation, innefattar autonoma bedömningar för att säkerställa att en förskrivning motsvarar individens behov, som ska grunda sig på en medicinsk bedömning av patientens behov. Patienten har tagit del av svaret och har även fått det hjälpmedel utskrivet, som det fanns behov av. Ärendet kan därmed avslutas.
1177 **Primärvård** **V2507-05543** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Patient avled när vårdcentral missade symptom på cancer Närstående till en patient har frågor kring hur en vårdcentral kunde missa att diagnosticera symptom på en cancer. Patienten avled två veckor efter att diagnosen konstaterades. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beskrev när den första kontakten skett och att det handlat om sjukskrivning för utmattningssyndrom. Patienten har under den perioden vårdgivaren träffat honom haft som huvudproblematik ångest, som ibland varit så uttalad att han fick remitteras för akut bedömning till psykiatri. Trots sina multipla besvär både psykiska och fysiska ville han komma tillbaka till arbete. Detta uttalades många gånger och det var ibland svårt att få honom att fokusera på sina kroniska tillstånd. I yttrandet nämndes patientens andra kroniska sjukdomar, vad han sökt för och vilka undersökningar som gjordes kopplade till magbesvär under våren. De beklagade den upplevda känslan hos patientens familj om att vården upplevde honom som en jobbig patient och att han hade tappat tron på vården. De personer som har varit involverade i patienten beklagade att de inte räckt till. Tyvärr drabbades patienten av en cancer i bukspottkörteln med snabb progress och som tyvärr oftast har en dålig prognos. Vid genomgång av journalen såg de inte några röda flaggor på vårdcentralen som ledde de till tanken om att han hade en cancer. Slutligen ville de framföra sina kondoleanser till patientens familj. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2507-05544** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Negativt bemötande vid begäran om sjukskrivningsintyg En kvinna hade ett videosamtal med en läkare för att få ett sjukskrivningsintyg. Hon upplevde att läkaren inte var tillmötesgående, gav felaktig information och blev otrevlig när kvinnan inte höll med. Läkaren uppgav att det inte gick att skriva sjukintyg retroaktivt ens med en dag, vilket kvinnan ifrågasatte. Hon upplevde att läkaren tillrättavisade henne och avbröt samtalet med hänvisning till tidsbrist, trots att endast några minuter gått. Kvinnan erbjöds ett intyg från samtalsdagen, vilket gav en lucka i sjukperioden, men fick frågan hur länge hon ville vara sjukskriven utan invändningar. Senare uppgav Försäkringskassan att retroaktiva intyg upp till en vecka godkänns även utan skäl. I journalen kunde kvinnan efteråt läsa att hon beskrivits som otrevlig, något hon begärt ska tas bort, men fått avslag på. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren framkommer en beklagan över de besvär som patienten upplevt. Vårdgivaren bedömer att handläggningen varit medicinskt säker och förenlig med den digitala vårdens förutsättningar vid den aktuella tidpunkten. Det framgår att vårdcentralen har interna riktlinjer som innebär att läkare inte ska utfärda retroaktiva sjukintyg, även om det är tekniskt möjligt. Patientens önskemål om att justera en journalanteckning har genomförts. I övrigt lämnas ärendet utan ytterligare åtgärd. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-05630** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårigheter att få läkartid och utebliven receptförskrivning ledde till akut försämring En man med hjärt- och tarmsjukdom sökte vård vid sin vårdcentral då hans läkemedel var slut och han önskade nytt recept. Han fick besked om att recept skulle förnyas vid nästa läkarbesök, men detta besök ställdes in av vårdgivaren utan förklaring. När han försökte boka en ny tid uppgavs felaktigt att hans husläkare var på semester, vilket ledde till att han endast erbjöds en akut läkartid i stället för ett planerat uppföljningsbesök. Under denna period försämrades hans hälsotillstånd med akuta tarmblödningar, vilket resulterade i att han behövde uppsöka akutsjukhus. Där konstaterades en böld i ändtarmen, något som tidigare hade uteslutits av hans husläkare. Mannen anser att vårdcentralens brister vid tidsbokning och receptförskrivning bidrog till att hans hälsa försämrades och att hans böld inte upptäcktes i tid. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkom att patienten träffade sin husläkare på grund av buksmärta och ändtarmbesvär. Hans medicinlistan förnyades under besöket med flera uttag. Patienten fick ett nytt återbesök inbokat för årskontroll till specialistläkare för diabetes och högt blodtryck efter två veckor. Medan patienten väntade på sin årskontroll hörde anhöriga av sig till verksamhetschefen med klagomål. Patienten fick då en ny tid hos husläkaren redan dagen efter. Under besöket skrevs en remiss för koloskopi enligt rekommendation från kirurgen. Verksamhetschefen beklagar upplevelsen hos patienten av att inte har fått en god vård. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-05657** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven blodtrycksmedicin En döv kvinna med högt blodtryck, ögonbesvär och måttlig vaskulär demens behandlades på vårdcentralen med läkemedel mot blodtrycket. Parallellt fick hon vård hos ögonspecialist för propp, infektion och högt tryck i ett öga, som slutligen behövde opereras bort. Efter operationen uppmärksammade anhöriga att blodtrycksmedicinen saknades i hennes apo-dos, vilket sannolikt innebar att hon stått utan behandlingen under flera månader. Anhöriga menar att detta kan ha påverkat hennes hälsa negativt och ifrågasätter vårdens ansvar. Åtgärd: I ett skriftligt svar framkommer att vårdcentralen vid flera tillfällen erbjudit patienten hemsjukvård. Patientens make har vid dessa tillfällen valt att fortsätta hämta APO-dosen från apoteket och sköta läkemedelsgivningar och inhalation. Vårdgivaren kan inte gå emot hans vilja när det är deras hem och beslut. När en patient skrivs in i hemsjukvården tar de över ansvaret för läkemedelshanteringen och bevakar receptförnyelser med mera. En sjuksköterska i hemsjukvården lämnade en KOL-mask till patienten för en månad sedan och visade maken hur man diskar den. Erbjudandet kvarstår att skriva in patienten i hemsjukvården. Ansvarig läkare och sjuksköterska i hemsjukvården kommer på kommande rond att diskutera hur de bör gå vidare så att alla parter blir nöjda. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-05662** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Synpunkter på felaktigt hjälpmedel vid begränsad rörlighet En kvinna med mycket begränsad rörlighet framför synpunkter på hjälpmedelsförskrivning. Hon använder rullstol, vistas mycket i sängen och kan endast ta några få steg på egen hand. Hon har diagnoserna ME/CFS och POTS. Kvinnan har bett om en fristående mobil toalettstol med hjul som kan placeras intill sängen och enkelt flyttas undan. Den modell hon fått är fristående men saknar hjul. Varken hon eller hennes anhöriga har möjlighet att lyfta bort toalettstolen, vilket gör att den blockerar vägen både för henne själv och för andra. Hon kan inte komma fram med sin rullstol och upplever dessutom att det inte känns fräscht att ha den stående vid sängen. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkommer att Socialstyrelsens förskrivningsprocess av hjälpmedel är noggrant reglerad. Patientens skäl är inte nog för förskrivning. Arbetsterapeutens bedömde vid hembesök var att patienten har behov av toalettstol på kort avstånd från sängen och att det är för riskabelt att ha en toalettstol på hjul. Behovet att flytta toalettstolen i sig är inte skäl för förskrivning. Toalettstol med hjul förskrivs när patienten behöver förflyttas längre avstånd till exempel från sovrum till badrum. Hjälpmedel kan inte förskrivas utifrån en muntlig eller skriftlig beskrivning av patienten. De beklagar att hjälpmedelsförskrivningen inte möter upp mot patientens förväntningar. Det som skulle kunna lösa situationen är att hon själv köper det hjälpmedel hon önskar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-05682** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad hudremiss och utebliven återkoppling vid oro för födelsemärken En kvinna sökte sin vårdcentral på grund av misstänkt psoriasis på knän och armbågar samt oro över flera födelsemärken. Hon berättade att det finns hudcancer i släkten och att hon tidigare fått födelsemärken borttagna. Läkaren fotograferade ett av de födelsemärken som hon ansåg avvikande och uppgav att bilden skulle skickas till en hudspecialist. Patienten bad om remiss till hudläkare men fick avslag. Två månader efter besöket har hon fortfarande inte fått något svar på bilden som skickades, och har under tiden märkt att två födelsemärken har ändrat form. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdcentralen. Där framkommer att de efter genomgång av patientens journal bedömer att besvären har handlagts på ett medicinskt tillfredsställande sätt, i enlighet med de rutiner som gäller inom Region Stockholm samt de lokala riktlinjer vi följer på vårdcentralen. Bedömning av hudförändringar sker i första hand på vårdcentralen. I vissa fall, när osäkerhet råder, använder de sig av fotografering av hudförändringar som skickas till hudläkare för vidare bedömning. Denna metod är patientsäker och används brett inom primärvården. I patientens fall bedömde hudläkaren bilderna som icke oroväckande. Gällande patientens psoriasis är det korrekt att diagnostik och behandling av lindriga former sker inom primärvården. I hennes fall valdes initialt ett läkemedel som möjligen var onödigt kostsamt som förstahandsval. För detta framförs en ursäkt. De tar med sig detta i deras fortsatta arbete för att säkerställa kostnadseffektiv och evidensbaserad behandling. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-05696** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktig kortisonbehandling och bristande uppföljning ledde till allvarlig försämring En kvinna remitterades till en specialistläkare där diagnosen PMR bekräftades utan ytterligare utredning. Trots att kortisonbehandlingen inte gett effekt via vårdcentralen fortsatte samma behandling. När behandlingen senare avslutades skedde detta snabbt och utan kontroll av binjurefunktionen. Kort därefter insjuknade kvinnan i en allvarlig lunginflammation, sannolikt till följd av brist på eget kortisol. Hon blev svårt sjuk men fick åter kortison efter samråd med husläkaren. Sedan dess har hennes hälsa försämrats med svår smärta, uttalad trötthet, nedsatt lungfunktion, gångsvårigheter, andnöd samt inflammation i hud och ögon. Hon har dessutom diagnostiserats med binjurebarksvikt som följd av felaktig behandling och har kvarstående besvär efter lunginflammationen. Trots att rätt diagnos inte är fastställd vill reumatologen avsluta vårdkontakten och hänvisa henne tillbaka till husläkaren. Kvinnan har nu fått en ny läkare på samma mottagning. Kvinnan nämner även att hon fått kallelse till blodprovstagning med påminnelse två dagar innan. När hon sedan satt på bussen för att göra besöket fick hon telefonmeddelande om att hon inte behövde ta proverna. En sjuksköterska har haft svårt att ta prover och förväxlat prover. Detta sammantaget har gjort att kvinnan inte upplever sig omhändertagen. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren redogörs för genomförd utredning av reumatiska besvär samt andra möjliga orsaker till symtomen, såsom blodkärlsinflammation, hjärtsvikt och nedsatt lungfunktion. Olika bilddiagnostiska undersökningar har genomförts och visade endast artros i en axel, i övrigt normala fynd. Den misstänkta diagnosen var PMR, men detta bedömdes senare som mindre sannolikt och ingen annan reumatisk sjukdom kunde påvisas. Andra läkemedel har föreslagits men avböjts av patienten. Patienten har vid flera tillfällen diskuterats i teamkonferenser och remiss har skickats till akutsjukhus för en ny medicinsk bedömning. Vid denna gjordes bedömningen att besvären inte längre talar för PMR och att det saknas tecken på annan allvarlig sjukdom. Uppföljning av tidigare hudbiopsi rekommenderades och ny remiss har skickats till hudspecialist. Remiss har även skickats till en enhet för svårutredda fall, som inte fann skäl för ytterligare utredning. Vårdgivaren medger brister i utredning och information kring behandling med kortison vid binjurebarkssvikt. De har skrivit en egen avvikelse i patientens fall och ringt upp patient och anhörig med anledning av skrivelsen. Remiss har skickats till endokrinolog och vårdgivaren har uppmärksammat frågan internt. Det ska tas upp vid kommande läkarmöten och rutinerna ska ses över. Patienten ska få nödvändig information och uppföljning kring binjurebarkssvikt. Ombudet överväger anmälan till IVO och LÖF. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2508-05732** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt bemötande vid telefonkontakt En kvinna kontaktade en vårdcentral via telefon för bedömning och eventuellt bokning av läkartid, men uppger att hon blev bristfälligt bemött och att sjuksköterskan inte ställde några frågor om hennes hälsotillstånd. Patienten hade önskat att det fanns kontaktuppgifter till verksamhetschefen för att kunna framföra synpunkter direkt till denne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten vid samtalet hänvisades till specialist utifrån frågeställningen. Detta är rutin hos vårdcentralen när det gäller gynekologiska ärenden. Patienters upplevelse av bemötande är viktigt och det beklagades att patienten inte fick ett gott bemötande vid samtalet. Verksamheten arbetar med ständiga förbättringar och efter att ha tagit del av patientens synpunkter ser verksamheten nu över kontaktuppgifterna på hemsidan, inklusive information om hur man inkommer med synpunkter. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-05753** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning vid stroke En kvinna övertalade sin läkare att skriva en remiss till en undersökning med magnetkamera av hjärnan. Hon hade träffat en öron-näs- och halsläkare som meddelat att en neurologisk utredning borde göras. Remissen skrevs, men läkaren på vårdcentralen uttalade sig nonchalant att svaret på magnetröntgen inte skulle visa något. Först 7 månader senare genomfördes undersökningen. Under tiden var hon på flertalet akutbesök. Det visade sig att hon hade haft en stroke på hjärnstammen. Kvinnan fick sedan vänta ytterligare månader på att få komma till neurolog som remitterade till en ny magnetkameraundersökning för att avbilda blodkärl utan kontrastmedel. Denna skedde först fyra månader senare. Undersökningen visade på kärlskador i hjärnvävnaden som väl kan förklara de restsymtom som kvinnan fortfarande har. Läkaren har sagt att avvikelseanmälan skulle göras, men kvinnan har inte hört något. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren framkommer att ingen avvikelseanmälan är gjord i det formella avvikelsehanteringssystemet Händelsevis. Fallet är ändå väl känt och de har internt i kollegiet (avidentiferat) diskuterat händelseförloppet och för att kunna dra lärdom av det inträffade och förhindra att det sker igen. Det som sannolikt ligger bakom en fördröjning av undersökningen med magnetröntgen från vårdcentralens sida var bedömningar gjorda från bland annat akuten och ÖNH-läkare där man inte misstänkte att orsaken hade förklaring från hjärnan. Detta i kombination med en inte helt klar symtombild gjorde att man valde andra utrednings- och behandlingsvägar först. Den undersökning man gjorde med magnetröntgen visade inte att det verkligen var en infarkt. Det är lätt att förstå att patienten upplever en väldig fördröjning och de kan inte annat än att beklaga detta. Patientens fall är väldigt komplext och det pågår fortfarande utredning kring bakomliggande orsaker till patientens symtom där en ny bedömning hos neurolog är inplanerad. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05773** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	En man nekades antibiotika vid kontakt med primärvården En man med infektion med spridning från en ljumske behandlads av primärvården med smärtstillande men inte antibiotika som han ansåg var nödvändigt för att förhindra skador på inre organ. Han var rädd att infektionen skulle kunna orsaka allvarliga problem och leda till sjukhusvård. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren tackade för synpunkt och beskrev orsak till besök, bedömd diagnos, uppföljning och råd om behandling gällande kontakt med sjukgymnast. De förklarade varför patienten inte fick antibiotika. Orsaken var att det ej fanns tecken på infektion. De förstod att det kunde kännas frustrerande. Enligt riktlinjer förskrivs antibiotika endast när man kan påvisa infektion. Onödig antibiotikabehandling kan leda till biverkningar samt bidra till antibiotikaresistens. De fokuserar istället på symtomlindring och uppföljning vid behov. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05816** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Tillgänglighet Väntetider i vården	Fel behandling, brister i omvårdnad Patienten upprättade kontakt med vårdcentral med anledning av sår på benen. Vårdcentralen hänvisade patienten till närakutmottagning. Där genomgick hon en ytlig undersökning och ordinerades en antibiotika som tidigare orsakat henne besvärliga reaktioner. Vid närakuten ställdes en felaktig diagnos. Patientens tillstånd försämrades och hon sökte sig åter till vårdcentralen. Där ordinerades en felaktig behandling. Även omvårdnaden, omläggningen av såren på benen, var bristfällig. Hon fick även vänta alltför länge på nya förband. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd medicinskt ledningsansvarig läkare har gått igenom befintliga journalanteckningar med avsikten att återkoppla ärendet till patienten. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-05826** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande förståelse för behov av hjälpmedel En man som hade kontakt med en fysioterapeut för hjälp med träning, hjälpmedel och bostadsanpassning hade en önskan om en lösning i hallen. Mannen är i behov av att sitta och ta på sig skorna utan att riskera att falla. Han efterfrågade en fällbar stol eller motsvarande. Fysioterapeuten svarade kort att de inte hade någon lösning. Mannen upplevde sig inte hörd eller förstådd. Åtgärd: I det inhämtade svaret från vårdgivaren framkom att arbetsterapeut och fysioterapeut besökt mannen för översyn av bostaden och förskrivning av hjälpmedel. Patienten önskade då en sittmöjlighet i trapphuset, utanför hans bostad. Det finns inga hjälpmedel som hälso- och sjukvården kan förskriva för detta ändamål. Förslaget är att mannen tar kontakt med sin hyresvärd. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-05838** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevde sig nekad vård och fast läkarkontakt på vårdcentral En man upplevde att vårdcentralen nekade honom tid när han sökte hjälp för sina besvär. Han uppfattade att de i stället uppmanade honom att stanna hemma och vila eller att söka akut. Han kände också att han nekats möjligheten att få en fast läkarkontakt, något han har ifrågasatt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där framgick att patienten, trots att han saknat fast läkarkontakt, har fått hjälp på vårdcentralen och remitterats vidare för bedömning och behandling. Anledningen till att han inte haft en fast läkare är att han tidigare anmält tre fasta läkare, vilket brutit förtroendet i dessa vårdrelationer. Patienten är nu listad hos en erfaren specialist. Under våren erbjöds han även fast kontakt med en annan specialist, men tackade nej. Vårdcentralen framhåller att det inte är möjligt att byta läkare hur många gånger som helst. Patienten har tagit del av yttrandet och lämnat synpunkter, som bifogats avslutsskrivelsen. Han ifrågasätter bland annat att läkarkontakter tas bort när en patient framför kritik eller efterfrågar svar. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05879** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd bedömning av vårdcentral, visade sig vara bröstcancer En kvinna upplevde en knöl i ena bröstet och sökte till sin vårdcentral. Hon menade att de inte remitterade henne vidare och det uppdagades senare att hon drabbats av bröstcancer. Kvinnan uppgav att vården måste bli bättre på att lyssna på patienter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade. De menade att kvinnan borde skyndsamt fått en läkartid. De uppgav att brist på tider inte är en ursäkt för att hon fick vänta. De uppgav vidare att en eventuell orsak kan bland annat ha varit att kvinnan nyligen hade varit på mammografi, men de menade vidare att det är ingen godtagbar ursäkt. Vårdgivaren uppgav att de nu har infört flertalet förbättringsåtgärder såsom bland annat fler akuta tider och kunskapshöjande insatser kring bröstcancer genom att de nu deltar i ett projekt om tidig upptäckt av cancer i primärvården då de systematiskt kommer kartlägga vilka symtom som föranlett besök hos dem, och hur dessa hanterats, hos personer som sedan visat sig ha cancer. Vidare menade de att patienter som söker med en knöl i ett bröst ska utredas skyndsamt och utan undantag. Nya rutiner, ökad kunskap hos personalen, bättre tillgänglighet och deltagandet i kvalitetsarbete-projekt kommer förhoppningsvis minska risken för att något liknande inträffar igen. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-05915** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande vård vid utmattning En kvinna som drabbats av en avstannad graviditet uppsökte sin vårdcentral med symtom på utmattning, trötthet och nedstämdhet. Hon fick antidepressiva läkemedel utskrivna och en kort sjukskrivning, men upplevde att vårdens stöd var otillräckligt. Läkaren uppmanade henne att ta ut semester istället för att få fortsatt medicinsk hjälp. Den bristande återhämtningen ledde till att kvinnans fysiska och kognitiva symtom förvärrades. Hon skrev senare en egenremiss till specialistvård för stressrelaterad ohälsa där hon deltog i rehabilitering. Den otillräckliga vården från vårdcentralen har lett till långvarig ohälsa med nedsatt arbetsförmåga och ekonomisk kris. Åtgärd: I svar från vårdcentralen framkom att patienten sökt för både kroppsliga och psykiska besvär som bedömdes ha samband med hög arbetsbelastning. Patienten erbjöds flera läkarbesök för att klargöra symtombilden och följa upp tillståndet. Bedömningen blev att patienten återinsjuknat i depression och erbjöds antidepressiv behandling, sjukskrivning, stöd av rehabiliteringskoordinator samt remiss till psykolog. Vid uppföljning mådde patienten bättre, hade planer på graviditet och nytt arbete, vilket ledde till att både sjukskrivning och läkemedelsbehandling avslutades. Vid ett senare tillfälle fick patienten liknande besvär och samma insatser sattes in enligt gängse rutin. Patienten uppgav senare att hon själv anmält sig till rehabilitering för smärta och utmattning. Vårdgivaren beskrev i svaret att tillstånden har liknande symtom och är svåra att särskilja, och att det inom verksamheten pågår diskussion om hur omhändertagandet av denna patientgrupp kan förbättras. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2508-05963** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Kvinna gavs sömntabletter på morgonen på grund av felaktig ordination En kvinna blev placerad på ett skyddat boende utan tillgång till sina egna mediciner. Detta blev problematiskt då hon ordinerats en insomningstablett på ett felaktigt sätt av en läkare på en vårdcentral, så att dosen enligt instruktionen skulle ges på morgonen i stället för på kvällen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de djupt beklagade det inträffade och läkaren har rättat till ordinationen så att det står rätt i receptet framöver. Patienten har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05984** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Besök ställdes in nära inpå den bokade tiden En man hade fått en tid hos en mottagning. En och en halv timme innan besöket skickade mottagningen ett meddelande att tiden skjutits upp två dagar. Mannen ifrågasätter att tidsändring gjordes så nära inpå besöket och uppger att han inte fick kontakt via telefon med mottagningen förrän flera dagar senare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att tiden avbokades med kort varsel. Orsaken var oplanerad frånvaro hos personalen. Så fort vårdgivaren fick kännedom om frånvaron försökte personalen att ringa patienten, men då han inte svarade skickades ett sms. Patienten erbjöds ett återbesök dagen efter, vilket genomfördes. När patienten kontaktat mottagningen via telefon har han fått första lediga uppringningstid. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-06083** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven uppföljning vid långvarig smärtproblematik En kvinna med långvariga besvär i form av utbredd smärta, extrem trötthet, sömnstörningar, muskelryckningar och allmän sjukdomskänsla sökte hjälp på en vårdcentral. Hennes symtom överensstämde med fibromyalgi eller liknande smärttillstånd och påverkade hennes livskvalitet i stor utsträckning. Endast blodprover togs, vilka visade normala värden. Kvinnan fick därefter ett brev med provsvaren men ingen ytterligare kontakt togs från vårdcentralens sida. Någon fortsatt undersökning eller uppföljning av symtomen genomfördes inte. Kvinnan upplevde att hon inte togs på allvar och efterlyser stöd och vägledning kring hur hon kan gå vidare med sin hälsa. Kvinnan efterfrågar en kontaktperson på vårdcentralen, en digital funktion för dokumentation om dagliga symtom som en översikt för läkarna samt specialistmottagningar för komplexa smärttillstånd och diagnoser med tvärprofessionell kompetens då många vårdcentraler saknar tid och kunskap. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren uttrycks en uppriktig beklagan över att patientens symtom inte bemöttes eller utreddes i tillräcklig omfattning under vårdtiden. Vårdgivaren framhåller att blodprover inte ger hela bilden av patientens tillstånd och instämmer i att en mer individuell och utförlig uppföljning borde ha genomförts. Det betonas att det finns ett behov av att införa en tydligare kontaktpersonsfunktion som kan samordna vårdkontakter och ge stöd till patienter genom vårdprocessen. Detta kan minska stressen och ge våra patienter en större trygghet. Vidare uppges att patientens förslag om en digital symtomdagbok eller app där patienter kan dokumentera sina dagliga besvär tas vidare till IT- och vårdplaneringsteam för att undersöka möjligheten att implementera sådana verktyg. Det kan underlätta både för patenten och vården att följa utvecklingen och ta symtomen på allvar. Vårdgivaren delar även uppfattningen om vikten av specialistmottagningar med tvärprofessionell kompetens vid komplexa smärttillstånd, såsom fibromyalgi, ME/CFS och postcovid, och uppger att diskussioner om detta pågår inom regionen. Av yttrandet framgår också att patienten inte blev erbjuden sjukskrivning vid tidigare vårdkontakt, vilket beklagas, men att förhoppningen är att fortsatt stöd ges via nuvarande vårdcentral.
1177 **Primärvård** **V2508-06099** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Många år med besvär utan att diagnos ställdes En kvinna har sedan ung ålder haft problem med buksmärta och magproblem. Hon har genom åren sökt vård hos flera vårdgivare men bara fått smärtstillande läkemedel. Hon har nu fått en diagnos vad som orsakar besvären. Kvinnan upplevde att vården inte tagit hennes smärta och symtom på allvar och känt sig kränkt av att återkommande fått höra att allt ser bra ut. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte är nöjd med den vård som givits. I svaret beskrevs de bedömningar som gjorts genom åren och att diagnosen ställdes först efter flera år. Enligt vårdgivaren kan det ta flera år innan denna diagnos säkert kan ställas trots gjorda undersökningar och bedömningar. Vårdgivaren har följt de rutiner de har för utredning av patienter med de problem som patienten hade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-06141** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Barn med funktionsnedsättning nekades remiss för blodprover och upplevde kränkande bemötande En vårdnadshavare bokade ett läkarbesök för att få remiss till blodprover som skulle ingå i en hälsokontroll för sitt barn. Planen var att proverna skulle tas i samband med att barnet ändå sövdes för tandvårdsbehandling på sjukhus, något som tidigare fungerat. Barnet har ingen egen kommunikation och har svår psykisk funktionsnedsättning, autism, utvecklingsstörning och epilepsi. Han behandlades med läkemedel och behov av extra provtagning var aktuellt då han på senare tid blivit mer trött. Vid besöket upplevde vårdnadshavaren att läkaren inte ställde några frågor om barnets hälsa utan direkt avfärdade deras ärende och uppmanade dem att gå hem och boka en ny tid utan barnet. Läkaren höjde rösten, gav order om var barnet skulle sitta trots att han inte kunde följa instruktioner och upplevdes kränka barnet. När vårdnadshavaren förklarade behovet av provtagning svarade läkaren att fler prover inte behövdes och avstod från att skriva remiss. Vårdnadshavaren upplever att barnet nekades hälsokontroll och blev illa bemött på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: I vårdgivarens svar framkom att läkaren gjorde en klinisk undersökning som ett led i att bedöma behovet av provtagning. Vårdnadshavaren hade uttryckt önskemål om remiss för provtagning vilket hon fick. Vårdgivaren beklagar att situationen upplevdes som obehaglig och betonar att det aldrig är avsikten att någon ska känna sig kränkt i kontakt med vården. Vårdgivaren bedömer att undersökningen genomfördes enligt gällande rutiner, men ser att kommunikationen med patientens vårdnadshavare kunde ha varit tydligare, särskilt kring syftet med undersökningen och hur momenten skulle gå till. Vårdgivaren har därför påmint personalen om vikten av att förklara varje steg i förväg, säkerställa samtycke och anpassa bemötandet utifrån patientens behov. En intern reflektion om bemötande av patienter med funktionsnedsättning har initierats och kommer att följas upp på arbetsplatsmöte. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2508-06153** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Kvinna med behandlingskrävande bakterie fick inte provsvar när läkare gått på semester En kvinna skulle efter besök på akutmottagning följas upp av vårdcentralen. Vid besök på vårdcentralen ordinerade prover för bakterier och patienten informerades om att läkare skulle höra av sig ifall provet var positivt. Ingen hördes av. När patienten en månad senare mådde allt sämre sökte hon återigen vårdcentralen och det konstaterades att hennes tidigare prover varit positiva men att ingen hade följt upp detta. Den läkare som ordinerade proverna var på semester. Patienten uppgav att fördröjningen gjorde att hon fick behandlas med högre dos antibiotika än vad som annars skulle ha behövts. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte hade fått svar på sina prover i rimlig tid. Vårdgivaren uppgav att den som skulle bevaka provsvar under kollegans semester tyvärr inte hade uppmärksammat patientens provsvar. Vårdgivaren medgav att detta inte var acceptabelt och framhöll att de tog fullt ansvar för att detta inte skedde enligt deras rutin för provhantering och återkoppling. Vårdgivaren uppgav att de efter händelsen hade gått igenom sina rutiner för bevakning och uppföljning av provsvar vid semester och frånvaro, för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår i framtiden. Vårdgivaren avslutade med att beklaga den oro och eventuell fördröjning i vården som misstaget kunde ha medfört för patienten. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-06167** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	En patient fick under semestertid inte hjälp med att en felskickad remiss skickades till rätt klinik En man beskrev att han inte fått hjälp med efterfrågad remiss för operation. Vårdgivaren skickade remissen till fel klinik. När han försökte återkoppla detta hade ordinarie läkare gått på semester och vikarierande läkare kunde inte skicka om remissen rätt. För patienten blev det ett förlängt lidande med smärtor och balansproblem vilket orsakade ett fall i en trappa och en skada i axeln. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att remiss från specialistklinik inkommit till dem för att hjälpa patienten med smärtlindring och bedömning av arbetsförmåga efter att specialistkliniken bedömt att operation inte var möjligt. Vårdgivaren förtydligande primärvårdens uppgift jämfört med Försäkringskassans beslut om ersättning. Vårdgivaren beskrev de tillfällen de haft kontakt via besök, chatt och telefon samt information om att färdtjänst mellan olika regioner inte kunnat beviljas i efterhand och remisser som avslagits. De skrev att han fick remiss till fysioterapeut men att han uteblev från besöket. De beskrev de tillfällen han fått information om att det inte finns ytterligare att tillföra hos en ortoped. De konstaterade att de misslyckats i sin kommunikation med patienten då han inte kunnat acceptera att ingen ny remiss planerades utifrån tidigare svar. Verksamhetschef har efter kontakt med patienten gått igenom ärandet och bedömt att ingen ytterligare remiss till ortoped kommer påverka hans smärtsituation. Olika smärtbehandlingar har lett till överdos, varför vårdgivaren inte längre förskriver opiater för hans eget bästa. En remiss skickades til specialistklinik där man bedömt att ingen kirurgisk åtgärd var aktuell men att de remitterat vidare till smärtmottagning. De beklagade att han inte känt sig omhändertagen hos vårdgivaren. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-06171** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter att inte tester togs på vårdcentralen, fel i journal En ung kvinna sökte hjälp på vårdcentralen på grund av besvär med halsont, rinnande näsa och nästäppa. Hon bad om att få ta ett specifikt blodprov för att testa infektionsvärdet men det nekades. Patienten sökte slutligen närakutmottagning där läkare tog både detta prov och ett specifikt halsprov, båda visade positivt och patienten sattes in på antibiotikabehandling. Hon menar att vården måste lyssna på patienten och säkerställa bedömningar med tester och hon har även synpunkter på felaktigheter i journalen. Hon menar att bland annat vårdcentralen skrivit i journalen att hon har ångest och depression och förbisett den faktiska smärta hon sökte för. Patienten menar att det är helt oacceptabelt att försöka peka ut henne som psykiskt sjuk istället för att ta symtomen på allvar. Hon känner sig överkörd, osedd och felbehandlad. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att patienten haft symptom i mindre än ett dygn när hon sökt vård. Vårdgivaren redogjorde för att patienten exempelvis inte hade svårt att gapa, inte hade svullna lymfkörtlar och ingen feber, det blodprov hon önskade var inte indicerat och vårdgivaren menade att det var väldigt osannolikt att värdet hunnit stiga på kort tid och kan också vara förhöjt i samband med virusinfektion. Två dagar senare hade test tagits för en specifik bakterie, vilket var positivt, och infektionsvärdet var förhöjt. Patienten hade blivit insatt på antibiotika. Vårdgivaren menade att sjukdomar fungerar på detta sätt, det är en process som utvecklas eller avvecklas, symptom eller undersökningsfynd förändras och då måste man ompröva sin diagnos. Vårdgivaren menade att handläggningen var fullständigt korrekt vid första undersökningstillfället och att fallet hade handlagts utefter de riktlinjer den måste arbeta ifrån för att inte överbehandla människor med antibiotika. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-06199** Kommunikation Bemötande Kommunikation Samtycke	Kränkande bemötande och undersökning på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök på en vårdcentral. Hon upplevde att läkaren hade ett otrevligt och kränkande bemötande och hon menade att hon aldrig upplevt något liknande tidigare. Kvinnan upplevde även att läkaren var hårdhänt och menade att han tryckte ned sin hand mellan hennes bröst utan att säga till när han skulle lyssna på hennes hjärta, vilket hon upplevde kändes som ett övergrepp. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelsen och beklagade kvinnans upplevelse. Vederbörande läkare framförde att han inte känner igen det kvinnan beskriver och har en annan bild av besöket då hon inte uttryckte något missnöje under besöket. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-06202** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fördröjd diagnos för ung patient En ung kvinna sökte vård vid en vårdcentral, för återkommande magsmärtor och andra symtom. Hon var på flera läkarbesök och träffade andra vårdkontakter samt genomgick flera undersökningar. Ingen tydlig orsak hittades till hennes besvär. Hon var även sjukskriven på grund av besvären som påverkade hennes livskvalitet. Kvinnan följde de rekommendationer som gavs av vården men ingenting hjälpte. Hon fick besked om att vården inte kunde göra något mer. Hon har nu fått diagnos att hennes besvär genom åren beror på en hormonell obalans och undrar hur man kunde missa detta. Vårdcentralen har även blandat ihop hennes provsvar med en annan patients provsvar. Detta är oroande enligt kvinnan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att det dröjt flera år innan patienten fått hjälp med sina besvär. Vårdgivaren redogör för de medicinska bedömningar som gjordes vid läkarbesöken hos dem. Remiss skickades till specialistläkare som inte kunde se att något talade för den diagnos som patienten sedan fick. När specialistläkaren inte misstänkte denna diagnos så menar vårdgivaren att läkaren hos dem tyckte att det var ännu mer osannolikt att det var denna diagnos som orsakade patientens symtom. Det är tråkigt att patienten inte kunnat få rätt vård tidigare men, menar vårdgivaren, att orsaken inte är att de har begått något fel utan att patienten har haft mycket ovanliga symtom på den senare ställda diagnosen, vilket tagit tid att förstå. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-06226** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Brister i bedömning, behandling av sjukskrivning och stöd vid utmattningssyndrom En kvinna med återkommande utmattning, inklusive hjärntrötthet och hjärtklappning, fick endast en månads sjukskrivning av sin vårdcentral och hänvisades direkt till företagshälsovården. På grund av stark trötthet hade hon svårt att föra sin talan och blev tvungen att själv driva kontakt med arbetsgivaren, vilket försämrade måendet. Utan tillräckligt stöd från vårdcentralen orkade kvinnan inte och sade upp sig. Kvinnan anser att tillståndet inte togs på allvar och att stödet från vården varit otillräckligt, vilket ledde till negativa följder för hälsa, arbete och ekonomi. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse. Vårdgivaren har granskat journalen och finner att hela förloppet hanterats systematiskt och patient säkert. Patienten har träffat flera professioner och ett möte med rehabkoordinator var inplanerat men patienten avbokade detta. Bedömningen är att patienten inte lider av ett utmattnings syndrom och det är olyckligt om det blev ett missförstånd. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-06266** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning och arrogant bemötande En tonårig pojke hade ett svårläkt sår i flera veckor och i samband med detta fått ont bakom ögonen. Han fick en tid på vårdcentralen och gick dit med sin mor. Pojken kom ut från läkarbesöket efter fyra minuter eftersom läkaren hade sagt att det inte var något fel på pojken. Modern blev irriterad och gick in till läkaren och bad om en förklaring. Läkaren var arrogant och otrevlig och sa att det inte är en läkares jobb att dalta med ytliga sår och att ha ont i huvudet kan alla ha. När modern frågade på nytt om såret och började läkaren slå i en pärm med papper om vaccinationer och sa att hon hade väl sett till att pojken var vaccinerad annars får man ju skylla sig själv. Läkaren hänvisade till distriktssjuksköterskan som hade hört delar av samtalet och tog in familjen på ett rum och undersökte såret och sa att läkaren ifråga var lite för fin för att titta på sår. Efter rengöring lades såret om och pojken fick en återbesökstid hos henne. Modern är starkt kritisk att en så ointresserad och arrogant läkare ens ska möta patienter, speciellt inte unga som inte vågar ifrågasätta en auktoritär läkare. Modern menar att om hon inte hade varit där så hade pojken bara gått därifrån utan hjälp. Alla barn/unga har inte heller föräldrar som vågar säga ifrån och då kan det vara farligt att ha en läkare som bara struntar i patienterna. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att familjen hade upplevt att pojken inte hade fått den vård och behandling som förväntats. Vårdgivaren hade gått igenom journalen och även intervjuat berörda kring händelsen. Läkaren hade inte känt inte igen det som beskrivits. En undersökning hade genomfördes och inget avvikande hade noterats. Bedömningen hade varit att avvakta. Angående såret så är det primärt en sjuksköterskeuppgift att ta hand om sår. Sjuksköterskan hade angett att hon inte alls nämnt det som beskrivits i ärendet angående att läkaren skulle vara lite för fin för att titta på sår. Sjuksköterskan hade därefter handlagt såret korrekt och det hade läkt. Bemötande är väldigt viktigt i mötet med patienter och det pojken och modern hade beskrivit var inget som verksamhetschefen kände igen som förekommande bland medarbetarna. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-06267** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Pojke ordinerades kall kokt potatis mot allergier En pojke har haft flera akuta vårdbesök på grund av allergiska reaktioner. Pojken remitterades till vårdcentralen för fortsatt utredning. Vid undersökningen tittade läkaren knappt på pojken och modern upplevde läkaren som raljerande. Vidare sa läkaren att om pojken åt kall kokt potatis skulle hans besvär försvinna. De läkemedel som läkare och ambulanspersonal gett vid akuta vårdbesök var felaktiga och behövdes inte, menade läkaren. Vidare ansåg han att allergiska reaktioner var ett nutidsbekymmer och fanns till exempel inte i Polen där man äter mer rotfrukter. Familjen skickades hem med ordinationen att inte äta skräpmat på ett år och äta mycket kall kokt potatis. Modern upplevde att sonens problem inte togs på allvar och var besviken över besöket hos läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade för synpunkterna. Vårdgivaren försöker alltid att förbättra bemötandet och när de får in synpunkter och avvikelser finns underlag att arbeta vidare med. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och familjens upplevelser av bemötandet på vårdcentralen. Den berörda läkaren var informerad och tog till sig av kritiken. Vårdgivaren hade även i storgrupp på arbetsplatsträff diskuterat vikten av ett gott bemötande i patientkontakten och skulle fortsätta med detta viktiga arbete framåt. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-06280** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kvinna upplevde kränkande bemötande, bristande lyhördhet och felaktig journalföring i primärvården En kvinna med nyligen fastställd ångestdiagnos upplevde att en läkare på vårdcentralen förringade hennes symtom och bemötte henne nedlåtande, bland annat genom att säga att många kvinnor upplever detta. Hon grät under hela mötet och kände sig starkt påverkad efteråt. Kvinnan menar att läkaren ignorerade tidigare bedömningar och felaktigt antecknade i journalen att hon inte var påverkad av ångest samt att hon begärt sjukskrivning för att vårda barn, vilket hon inte gjort. Hon önskar fortsatt vård av annan läkare och att journalen rättas. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren förstår att patienten är missnöjd med bemötandet. De beklagar detta. Vad gäller arbetsförmåga och sjukskrivning säger det försäkringsmedicinska beslutsstödet att sjukskrivning bör undvikas vid paniksyndrom och andra ångestsjukdomar, annat än i undantagsfall och då vid svåra fall och samsjuklighet med andra sjukdomar. Längre sjukskrivningar och heltidssjukskrivningar bör undvikas helt. Anledningen till det är att ångestbesvär tenderar att förvärras vid sjukskrivning. Vad gäller psykiska statusuppgifter i journalanteckningen så är detta en dokumentation av för läkaren observerade statusfynd i samtalssituationen. Synpunkter på journalinnehåll och önskemål om ändringar i journaltexten ske direkt mellan patient och behandlande läkare. Möjlighet att diskutera detta med behandlande läkare finns givetvis. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-06292** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Diagnos skrevs in i journal på felaktiga grunder En gravid kvinna fick sitt blodtryck kontrollerat, för några år sedan, i samband med inskrivning på en barnmorskemottagning. En diagnos om högt blodtryck skrevs in i journalen trots att det var ett enstaka förhöjt blodtryck då kvinnan upplevde sig vara stressad. Hon anser att diagnosen borde tas bort då den skrevs in på felaktiga grunder. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som ber om ursäkt för att vårdgivarens handhavande har orsakat att patienten upplevt kränkning och respektlöshet, vilket inte var meningen. Genomgång av journalen har gjorts och beslut har tagits att diagnosen om högt blodtryck har tagits bort då underlaget i utredningen varit bristfälligt. Ansvarig läkare håller med om bedömningen. Ärendet har diskuterats i personalgruppen, riktlinjer för utredning av högt blodtryck har tagits upp för att undvika att liknande händer igen. Patienten kan återkomma till vårdgivaren vid kvarstående frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-06339** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Får inte läkemedel utskrivet, önskar individanpassning En kvinna som haft smärta sedan 20 år tillbaka har synpunkter på att hon inte längre får morfinpreparat utskrivet av en vårdcentral. Hon menar att hon inte kan byta och gå till olika vårdgivare hela tiden för att få hjälp utan de behöver individanpassa behandlingen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uttryckte deras uppriktiga beklagan över att kvinnan inte har upplevt den trygghet eller det stöd i vården som de alltid strävar efter att erbjuda i verksamheten. De förstår att det har varit en svår situation for henne, särskilt när det gäller hennes smärta och önskan om lindring med starkare läkemedel. De vet att långvarig smärta kan påverka livskvaliteten negativt, och de tar hennes besvär på största allvar. När det gäller läkemedelsbehandling gör varje läkare en individuell bedömning utifrån aktuell medicinsk information, patientens hälsa i stort och de riktlinjer som finns. Läkemedel som innehåller så kallade opioider kan ibland lindra smärta kortsiktigt, men medför också risker - bland annat negativa biverkningar och beroende, särskilt vid långvarig användning. Därför finns det både nationella riktlinjer från Socialstyrelsen och rekommendationer i regionen som uppmanar till stor försiktighet med den typen av läkemedel vid långvarigt smärttillstånd. Läkare har ett ansvar att följa dessa riktlinjer och samtidigt se till varje patients unika situation. De framförde vidare att kvinnans nuvarande läkare nyligen har skickat en remiss till magnetkameraundersökning och en remiss till specialistmottagning planeras efter att röntgen är genomförd, så att en ny bedömning kan göras. Vidare uppgav de att det kan upplevas som förvirrande när olika läkare gör olika bedömningar, men hennes nuvarande läkare har behövt göra en ny bedömning utifrån aktuell information. De menade också att det är särskilt viktigt med god kontinuitet för patienter med långvarig smärta och behandling som kräver noggrann uppföljning. Därför kommer de se över möjligheten att hon får en fast ansvarig läkare för att skapa en mer trygg och sammanhållen vård. De beklagar att kommunikationen inte fungerat så väl som den borde, och de tar till sig kvinnans synpunkter i deras fortsatta arbete med att förbättra kvaliteten i vården. Kvinnan har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06354** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Patientavgift skulle betalas två gånger Patienten bokade läkartid vid vårdcentral med anledning av problem i ett öra. Patienten betalade patientavgiften, träffade läkaren som i sin tur hänvisade till möte med sjuksköterska. Denna sjuksköterska hade ingen tid att erbjuda den dagen. Sjuksköterskan erbjöd patienten besökstid en annan dag, men då skulle patienten åter betala patientavgift. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren i detta ärende följde gällande rutiner, debitering sker vid alla besök. Patienten träffade läkare vid vårdcentralen. Läkaren bedömde att det fanns en vaxpropp i ett öra. Läkaren bad en joursjuksköterska att spola ut vaxproppen men det fanns inga tider för detta vid aktuellt besöksdatum. Patienten erbjöds att komma tillbaka för spolning av örat en annan dag men patienten tackade nej till detta. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06359** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Inte lyssnad till, utebliven behandling En man genomgick en urologisk operation och behöver därför då och då använda sig av en så kallad tömningskateter. Detta leder till att han återkommande drabbas av urinvägsinfektioner, dessa går dock inte alltid att se på de teststickor som används av vården vid utredning av eventuell urinvägsinfektion. Patienten menar att detta är svårt att förstå för vårdcentralens personal trots att han förklarar det och det står skrivet i hans journal. Patienten har därför blivit utan antibiotika och remiss till urolog flera gånger när hans ordinarie läkare inte är på plats. Han har även synpunkter på vårdcentralens bemötande, exempelvis att man vid tidsbokning får veta på ett avsnäsande sätt att besökstiden bara är tio minuter. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som granskat patientens journal och talat med ansvarig läkare. Vårdgivaren redogjorde för att patienten sedan tidigare hade en pågående kontakt med urologisk specialistmottagning och står på deras väntelista. Läkaren uppmanade patienten att ta kontakt med denna mottagning för att eventuellt få remiss till ett akutsjukhus. Patienten var välkommen med synpunkter så att vårdgivaren kunde förklara handläggningen om det inte framkommit ordentligt. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06367** Vård och behandling Behandling	En man fick ett stort ärr efter borttagande av hudflik i ansiktet En man fick ett stort ärr efter att en läkare på vårdcentralen skurit bort en hudflik i hans ansikte. Mannen anser att ingreppet inte utfördes korrekt, vilket resulterade i ett omfattande ärr. Han upplever både psykiskt och fysiskt lidande till följd av ärret. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06399** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Resultat Resultat	Svårt att få träffa sin listade läkare En man hade synpunkter på bristande läkarkontinuitet på vårdcentralen. Patienten är listad hos en specifik läkare på vårdcentralen som sin fasta vårdkontakt. Trots det har han tre år i rad kallats till andra läkare för sina årliga diabeteskontroller, med hänvisning till köer och att han haft otur som drabbats flera gånger. Han menar att detta inte handlar om otur utan är ett arbetssätt som vårdcentralen satt i system. Han tycker också att det är konstigt att läkaren fortfarande är listningsbar och att det urholkar hela systemet med fast vårdkontakt. Patienten menar att brist på kontinuitet skapar risker, bland annat felaktigheter i journalföring. Han vill att vårdcentralens arbetssätt granskas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade att patienten inte upplevt den erbjudna vården som tillfredsställande. Vårdgivaren beklagade även att det gjorts fel i journalanteckningar, dessa hade rättats. Vårdgivaren menade att den, precis som patienten, tycker att kontinuitet är viktigt och menade att den också har goda resultat vad gäller kontinuitet jämfört med sina vårdgrannar. På grund av att kontinuitet är viktigt rekommenderas patienter att inte lista sig på de populära läkarna på vårdcentralen som har många listade. Den kunde dock inte lägga listningsstopp på enskilda läkare. Vårdgivarens rutin är att kalla i första hand till husläkare vad gäller samtliga kroniska sjukdomar, även om möjligt för akuta tillstånd. För svårt kroniska sjuka är rutinen att den patientansvariga läkaren alltid ska tillfrågas oavsett besvär. Vårdgivaren menade att den också har en bemanning som ligger långt över medel vad gäller stabilitet, genomsnittstiden som specialister jobbat på vårdcentralen är elva år. Vårdgivaren informerade om att den ansvarar för utbildning av studenter, AT-läkare och ST-läkare och därför måste det dock bokas på dessa läkare ibland, då även kroniska sjukdomar ingår i deras utbildning. Även om det känns som dålig kontinuitet för en enskild patient som råkar bokas på en på en utbildningsläkare flera gånger så är de totala besöken hos utbildningsläkare endast 15 procent av vårdgivarens totala besök, därför ville vårdgivaren se det som otur att patienten bokats på utbildningsläkare vid flera tillfällen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06400** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Informerades inte om egenavgift för sjukresa En man besökte en rehabiliteringsmottagning. Han beviljades sjukresa men uppger att han inte informerats att han behöver betala en egenavgift vid sjukresor. Hade han fått informationen hade han avstått sjukresa. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att för att beviljas sjukresa ska vårdgivaren ha gjort en medicinsk bedömning att patienten har stora svårigheter att resa med kollektivtrafik till och från vården. Patienten kontaktade mottagningen och önskade sjukresa, vilket fysioterapeuten patienten skulle träffa ansåg var rimligt och skulle beviljas. När receptionisten skulle ladda sjukresekortet med beviljade sjukresor visade sig det att patienten sedan tidigare hade ett sjukresekort som inte längre var tillgängligt. Patienten informerades om att han kunde resa utan kortet och få ersättning för utlägget i efterhand. Egenavgiften nämndes inte då personalen förutsatte att patienten hade kännedom om villkoren för sjukresor, då han tidigare haft ett sjukresekort. Vårdgivaren tar till sig av synpunkterna om att ge information om avgifter till patienter som beviljas sjukresa, även om de tidigare fått sjukresor beviljade. Detta har tagits upp med all personal på ett gemensamt möte. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06434** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad bedömning på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på att hon blivit nekad bedömning på en vårdcentral. Kvinnan uppgav att hon blivit ombedd av en annan vårdgivare, där hon var med i en forskningsstudie, att kontakta sin vårdcentral för att bland annat få en remiss till en röntgenundersökning. Kvinnan undrar hur det kan vara så och om hon måste byta vårdcentral för att få hjälp. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelsen. De uppgav att de inte kan påverka eller se information om vad som har skett hos en vårdgivare i en forskningsstudie. De menade vidare att kvinnan gärna får höra av sig och boka en tid om hon har besvär för att då eventuellt kunna få en remiss utförd till röntgenundersökning. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06443** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Knöl i bröst hos ammande kvinna togs inte på allvar. En kvinna som ammade upptäckte en knöl i bröstet som hon sökte vård för på vårdcentralen. Hon fick tjata sig till en läkartid men fick vänta flera veckor då sjuksköterskan ansåg att det inte behövdes en akut tid, enligt ombudet. Läkaren undersökte och bedömde att det troligen rörde sig om en ofarlig cysta. Kvinnan fick själv bestämma om hon skulle få en remiss till ultraljudsundersökning. Det blev ytterligare väntetid till undersökning då läkaren skrivit i remissen att det inte fanns misstanke om något allvarligt. När väl underökningen gjordes upptäcktes en snabbväxande elakartad tumör. Ombudet vill veta om vårdcentralen följde gällande vårdprogram gällande knöl i bröst under amning. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som djupt beklagar det som drabbat patienten. Vårdgivaren tar det inträffade på största allvar. I patientens fall kan det handla om en allvarlig vårdskada och vårdgivaren kommer att upprätta en avvikelse och genomföra en vårdskadautredning. När den är klar så fattas beslut om eventuell lex Maria anmälan till Inspektionen för vård- och omsorg. Patienten och ombudet kommer att informeras via telefon. Att diagnostisera bröstcancer hos ammande och gravida är svårt men desto viktigare att vara noggrann i dessa fall. Vid ytterligare frågor eller behov av annat stöd är patienten välkommen att höra av sig till vårdgivaren. Då ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06451** Ekonomi Patientavgifter	Upplever sig felaktigt debiterad på vårdcentral En kvinna upplevde att hon blivit felaktigt debiterad patientavgift på en vårdcentral. Hon menade att hon fick träffa en läkarstudent som inte kunde göra något mer än att informera henne om vad hennes ordinarie läkare tidigare hade sagt till henne några dagar tidigare vid telefonkontakt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelsen. De uppgav även att kvinnan träffade en läkare vid besöket, och de menade att en kontakt via telefon aldrig kan ersätta ett fysiskt besök. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06454** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktig bokning trots avlistning från vårdcentral En kvinna kontaktades av en vårdcentral angående en bokning men blev förvånad när det visade sig vara en tid hos psykolog, trots att avsikten var att få en läkartid för att diskutera behov av remiss. Kvinnan var dessutom inte längre listad på vårdcentralen och ifrågasatte därför varför en bokning gjorts. Kvinnan anser att detta är oacceptabelt och önskar att vårdcentralen ser över rutinerna för bokning och listning av patienter, samt att det inträffade åtgärdas. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten kontaktade vårdgivaren på telefon för att boka en läkartid. Sjuksköterskan bokade då av misstag in patienten till psykolog på mottagningen två dagar senare. Dagen efter ringer en annan sjuksköterska från vårdcentralen för att boka om psykologtiden då psykologen blivit sjuk. Uppgifter framkommer vid samtalet att patienten blivit felbokad till psykolog och att patienten efter första samtalet listat om sig till en annan vårdcentral. Vårdgivaren beklagar det som hänt och har vidtagit åtgärder för att undvika liknande felbokningar i framtiden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06495** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Upplevde allvarliga brister av behandling i hemsjukvård En kvinna med behov av näring via dropp direkt i blodet i hemmet via PICC-line och planerad subkutan venport upplevde allvarliga brister i hemsjukvården från två enheter. Det saknades kommunikation mellan enheterna, rutiner följdes inte, personal hade bristande kompetens och hygien, och det fanns ingen tillgänglig läkare eller sjuksköterska vid komplikationer. Droppbehandling skedde utan planering och kvinnan fick själv söka akut hjälp vid symtom. Infektioner uppstod och operation försenades. Kvinnan har begärt att ASIH, avancerad sjukvård i hemmet tar över ansvaret och efterfrågat krismöte med verksamhetschef, utan återkoppling. Patientsäkerheten upplevdes som hotad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar att patienten upplever att hen inte får tillfredsställande vård hos dem. Patientens synpunkter om ansvar, hantering av PICC-line, (perifert inlagd central venkateter) och venport samt hygienrutiner har granskats. Vårdgivaren beskriver ansvarsfördelningen mellan hemsjukvård och annan vårdinstans och uppger att information om detta gavs vid inskrivningen. En tidigare händelse med symtom från venporten bedömdes ha hanterats korrekt genom att patienten skickades till akutmottagning. Omläggning av PICC-line hade gjorts enligt rutin men anpassningen blev fel då personalen inte kände till att den användes för dropp flera gånger i veckan, vilket de beklagar. Vårdgivaren uppger att basala hygienrutiner följs och att sterila kompresser används. De beskriver att bemanningen är god och att läkarstöd finns vid behov. Vårdgivaren välkomnar att få ta del av specifika händelser för vidare granskning. Vårdgivaren uppger att patientens tidigare ASIH-kontakt avslutades eftersom vården inte längre bedömdes motsvara ASIH-uppdraget, och att en ny remiss på patientens begäran avslås av mottagande enhet. Enligt vårdgivaren fungerar droppbehandlingen bra i hemmet och hemsjukvården bedöms ha god kompetens, men eventuella avvikelser ska alltid utredas. Uppgiften om dubbla backventiler kan de inte bekräfta utan mer information och de önskar därför bilder och tidpunkt om nya avvikelser uppstår. Vårdgivaren har tät kontakt med hemsjukvården med anledning av patientens synpunkter men har inte funnit fler avvikelser än den tidigare dokumenterade. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter där hen inte är nöjd med svaret eller den vård hon får. Patienten får information om att anmäla till IVO, inspektionen för vård och omsorg och till Löf, landstingens ömsesidiga försäkringsbolag. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06515** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Upplevelse av kränkande bemötande vid kontakt med terapeut på en vårdcentral En kvinna i psykisk kris, med misstanke om utmattningssyndrom och annan psykisk ohälsa, sökte stöd på en vårdcentral. Under det inledande samtalet gjorde terapeuten ett uttalande som upplevdes som skuldbeläggande och kränkande. Kvinnan kände sig illa bemött och lämnade mötet i förtid utan att terapeuten försökte stanna kvar eller återuppta kontakten. Kvinnan uttrycker att bemötandet brast i respekt och empati, och menar att detta kan ha negativa konsekvenser både personligt och professionellt, då det riskerar att förvärra psykisk ohälsa och minska förtroendet för vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren initierat en intern avvikelseutredning för att klargöra händelsen. Vårdgivaren beklagar det upplevda missförståndet i samband med samtalet på vårdcentralen och förtydligar att frågan som ställdes aldrig var avsedd att ifrågasätta patienten som person. Syftet var, enligt vårdgivaren, att belysa betydelsen av att uppmärksamma egna hälsosignaler inom ramen för psykoterapi och psykoedukation. Vårdgivaren uttrycker förståelse för att frågan uppfattades på ett annat sätt än avsett och beklagar detta. Vårdgivaren noterar också att patienten har fått kontakt med en ny behandlare som upplevs fungera bättre. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06522** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande vid läkarkontakt En man blev inte lyssnad på i en kontakt med läkare. Mannen blev stressad över att inte blir hörd och höjde rösten något. Hans anhöriga var med ansåg dock inte att han skrek. Läkaren visade ut mannen ur rummet och sa att han fick träffa en annan läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att han känt sig dåligt bemött och inte lyssnad på. Berörd doktor är vidtalad och beklagar det också. Deras mål är att alltid bemöta patienter med respekt och lyhördhet på ett professionellt sätt. De beklagade att de inte levt upp till det i hans fall. De skrev att de tar med sig synpunkterna i sitt fortsatta arbete för att förbättra bemötandet och tryggheten i vården. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06541** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Bristande information, dokumentation och smärtlindring vid långvarig ryggproblematik En kvinna som levt med kronisk smärta i ländryggen efter en arbetsplatsolycka för omkring 20 år sedan fick nyligen besked av sin husläkare om diskbråck efter en magnetkameraundersökning. Hon menar dock att övriga fynd från undersökningen, såsom spinal stenos, kotförskjutningar, förtjockade facettleder, nervpåverkan och skolios, inte förmedlades till henne, utan att hon själv fått läsa sig till dessa uppgifter. Hon upplever att journalanteckningarna är bristfälliga och ibland felaktiga. Trots tidigare operationer och rehabilitering har hennes enda smärtlindring bestått i smärtstillande läkemedel, som nyligen trappats ut av husläkare utan att hon fått andra alternativ i väntan på ortopedbedömning. Hon beskriver att vårdbesöken endast har handlat om att minska eller avsluta behandlingen med smärtstillande läkemedel och inte om hennes mående eller hur smärtan påverkar vardagen. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framkom att läkemedlet inte är avsett för långtidsanvändning, men att varje patients situation bedöms individuellt. Vårdgivaren ser att det har brustit i diskussionen om alternativa möjligheter till smärtbehandling i samband med nedtrappningen och lyfter detta som en tydlig förbättringsåtgärd. Röntgenfynden återkopplades vid ett videomöte, då även en remiss till ortoped skickades. Avsikten var att sammanfatta de relevanta fynden på ett begripligt sätt, men vårdgivaren förstår av skrivelsen att patienten hade önskat mer utförlig information. Rutinerna för hur undersökningsresultat återkopplas till patienter kommer att förtydligas för att undvika liknande missförstånd. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt brister i bemötande och kommunikation och framhåller att detta aldrig är deras avsikt. Förbättringsarbetet kring bemötande, kommunikation och kontinuitet i vården fortgår. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-06584** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte träffa läkare eller få läkarintyg inför återgång i arbete En kvinna var sjukskriven efter en allvarlig fraktur i underbenet hade kontakt med en vårdcentral med önskemål om läkarbedömning och ett läkarintyg för att kunna ansöka om arbetsresor. Hon hade genomgått rehabilitering efter operation och hade fortfarande nedsatt gångförmåga, smärta och behov av fortsatt behandling enligt fysioterapeut. Trots upprepade kontakter med vårdcentralens personal fick kvinnan inte träffa läkare och blev inte heller erbjuden något läkarintyg. I stället hänvisades hon till arbetsterapeut, vars bedömning enligt Försäkringskassan inte är tillräcklig som underlag. Kvinnan upplever att hon inte har fått den medicinska hjälp och det intyg som krävs för att kunna återgå till arbetet på rimliga villkor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av vården hos dem. I dialog med vårdgivaren hänvisades patienten först till arbetsterapeut för intyg inför ansökan om arbetsresor, och därefter träffade en läkare som remitterade vidare för en arbetsförmågebedömning. Vårdgivaren kommer att lyfta ärendet i deras arbetsgrupp och se över deras rutiner kring denna typ av ärenden. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06684** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Patient nekades läkarbesök vid byte av blodtrycksmedicin En äldre kvinna vände sig till vårdcentralen för att få byta blodtrycksmedicin eftersom den hon hade inte gav önskad effekt. Hon upplevde bemötandet som otrevligt och kände att hon inte fick den hjälp hon behövde. Enligt henne fick hon endast träffa en sjuksköterska och ingen läkare, vilket hon ifrågasatte. Hon uppger också att hon inte fick tydlig information om huruvida den nya blodtrycksmedicinen kunde kombineras med hennes övriga läkemedel. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten träffade en sjuksköterska som i sin tur hade telefonkontakt med en läkare angående ändring i medicinering. Läkaren ordinerade ett nytt läkemedel mot högt blodtryck, utifrån patientens önskemål om byte av preparat. Vårdgivaren bedömer att inga medicinska fel har begåtts men beklagar den negativa upplevelse av vården som patienten haft. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06696** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande vid videosamtal med läkare En kvinna hade ett videosamtal med en läkare men upplevde att hennes besvär inte togs på allvar. Hon upplevde att läkaren ofta avbröt henne och att bemötandet var nedlåtande och provocerande. Enligt kvinnan låg fokus under samtalet mer på hur hon höll i telefonen än på hennes symtom. I journalen noterade läkaren att kvinnan varit aggressiv redan i från början av samtalet, vilket hon inte håller med om. Hon uppgav att hon blev irriterad under samtalets gång, eftersom hon inte kände sig lyssnad på. Kvinnan önskar att detta tas på allvar av vårdgivaren och att bemötandet och journalföringen granskas. Åtgärd: Ett svar har inhämtats där vårdgivaren beklagar att patienten har upplevt sig avbruten och ignorerad och ser detta som ett oacceptabelt bemötande från läkaren. Läkaren uppger att informationen inför besöket var tydlig, men att kommunikationen påverkades av olika förväntningar på vad besöket skulle innehålla. Som åtgärd erbjuds läkaren utbildning i bemötande. Vårdgivaren kommer även att se över patientens journal och vid behov korrigera uppgifter som är felaktiga eller inte relevanta. Målsättningen är att patienten ska känna sig trygg och väl bemött vid framtida kontakter med vårdgivaren. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06705** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Otydlig kommunikation och ifrågasatt ombokning hos fysioterapeut En kvinna hade kontakt med en vårdcentral och fick sin tid hos en fysioterapeut ombokad på grund av sjukdom och informerades om den nya tiden via sms. När hon kom till mottagningen fick hon besked av receptionen att ingen tid var bokad. Fysioterapeuten kom därefter till platsen och påstod att kvinnan själv hade ringt och avbokat besöket tidigare samma dag, vilket kvinnan bestämt förnekade och uppgav sig ha bevis för i sin telefon. Fysioterapeuten visade information på sin skärm som sades styrka påståendet, men gav ingen tydlig förklaring till situationen och lämnade platsen utan ursäkt. Kvinnan upplevde bemötandet som otrevligt och misstänkte att det fanns ett bakomliggande motiv till att tiden avbokats utan hennes vetskap. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att en identitetsförväxling skedde i samband med ombokning av ett besök. Vårdgivaren beklagar det inträffade och rutinerna har setts över för att minska risken för liknande händelser. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten håller inte med om att hennes namn förväxlades. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06710** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter nekad smärtlindring En kvinna med tidigare ortopedisk skada har fått mer ont av denna och upplever vid vissa tillfällen skarp smärta. På vårdcentralen har husläkaren nekat starkare smärtlindring med hänvisning till att den är beroendeframkallande. Patienten har remitterats till ortoped för injektionsbehandling men i väntan på detta är värken kraftig vilket gör att patienten har svårt att andas, blir yr och ramlar. Hon tycker att vårdcentralens läkare borde veta mer om smärta, och följderna i kroppen när den är obehandlad, och se det positiva med att åtgärda akut smärta. Hon har också synpunkter på att remiss till ortoped skickades med vanlig post från vårdcentralen vilket leder till fördröjd hantering. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen av att inte ha fått adekvat vård och smärtlindring. Bedömningen var att patienten hade fått vård förenlig med vetenskap och beprövad erfarenhet i enlighet med de vårdprogram som gäller. De berörda läkemedlen var bara indicerade vid mycket kortvarig akut smärta, såsom efter en operation, då det finns stor risk för tillvänjning. Att brev skickades med post berodde på att den aktuella specialistmottagningen inte hade tillgång till digital remisshantering, vilket kan fördröja handläggning men inte var något som vårdgivaren kan påverka. Vårdgivaren menade att en förbättringsåtgärd skulle vara att patienter informeras om detta. Vårdgivaren skulle ta upp det i samband med personalmöte på vårdcentralen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06730** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Upplevde allvarliga brister av behandling i hemsjukvård En kvinna med behov av näring via dropp direkt i blodet. i hemmet via PICC-line och planerad subkutan venport upplevde allvarliga brister i hemsjukvården från två enheter. Det saknades kommunikation mellan enheterna, rutiner följdes inte, personal hade bristande kompetens och hygien, och det fanns ingen tillgänglig läkare eller sjuksköterska vid komplikationer. Droppbehandling skedde utan planering och kvinnan fick själv söka akut hjälp vid symtom. Infektioner uppstod och operation försenades. Kvinnan har begärt att ASIH, avancerad sjukvård i hemmet tar över ansvaret och efterfrågat krismöte med verksamhetschef, utan återkoppling. Patientsäkerheten upplevdes som hotad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att deras uppdrag från vårdcentralen är att bistå patienten med att koppla på TPN, total parenteral nutrition. De har gjort dagliga hembesök hos patienten, med undantag för de senaste veckorna då patienten själv har valt att avboka besöken på kvällstid. Vårdgivaren har inte mottagit några klagomål eller avvikelser gällande brister i basala hygienrutiner eller i deras kompetens att utföra uppdraget i hemmet. De bilder som delats med dem är svåra att tolka och det framgår inte tydligt vad som skulle vara fel. Deras sjuksköterskor som arbetar jourtid är kompetenta, har lång erfarenhet och är väl insatta i denna typ av uppdrag. Vi har även tillgång till jourläkare vid behov av medicinsk bedömning. Jourläkare kontaktas dock endast vid akuta ärenden. Eftersom de bedriver basal hemsjukvård har de inte möjlighet att åka ut till patienten omedelbart vid varje larm. Initialt görs alltid en bedömning via telefon, därefter avgör jourhavande sjuksköterska om ett hembesök är nödvändigt eller om ärendet kan hanteras under vårdcentralens ordinarie öppettider. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-06768** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare dokumenterade fel i patientjournalen Kvinna uppgav att hennes patientjournal innehöll anteckningar och ordinationer för annan patient. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten påtalat felaktigheter i journalen. Vårdgivaren uppgav att den aktuelle läkaren hade ringt upp patienten för att försäkra sig om vad som gällde och var de hade brustit i sin rutin. Enligt vårdgivaren var allt nu korrigerat enligt patientens synpunkter. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06781** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Misstanke om fel diagnos och behandling, patienten avled En nu avliden man hade fått diagnos av vårdcentralen och behandling med läkemedel. Patienten hade dock svåra problem av sin sjukdom och förlorade exempelvis mycket i vikt. Patienten misstänkte att han hade en annan variant av sjukdomen och att han hade fel behandling, fått fel information och inte hade samma möjligheter till rätt hjälp och mediciner. Han avled av en komplikation av sjukdomen och hans närstående vill att ärendet utreds. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade mannens bortgång. Vårdgivaren redogjorde därefter för hur kontakterna med patienten sett ut och vad patienten berättat vid samtal mellan patienten och sjuksköterska vid uppföljningar. Det hade framkommit bristande följsamhet kring patientens egen kontroll av sjukdomen och följsamhet till behandlingen samt en överkonsumtion av alkohol. Vårdgivaren hade förklarat riskerna kring överkonsumtion och patientens diagnos. Läkemedelsbehandlingen hade förändrats och följts upp av vårdgivaren, men denna hade bland annat haft svårt att nå patienten på telefon. Vid en uppföljning hos läkare hade framkommit att patienten inte tagit en medicin enligt ordination utan bara ibland. Vårdgivaren menade sammantaget att det inte fanns några misstankar om felaktig diagnos, däremot brister i följsamhet i behandling och hur patienten skötte sina livsstilsvanor. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06805** Kommunikation Bemötande	Anhörig bemöttes på ett kränkande sätt av läkare vid läkarbesök En anhörig följde med på ett läkarbesök där en man skulle utredas för muskelsmärtor. I journalen noterades misstanke om malignitet, vilket gjorde både patienten och den anhöriga mycket oroliga. När den anhöriga frågade om vilka ytterligare utredningar som skulle göras, gick läkaren i försvarsställning och hävdade att vården hade hanterats enligt standardmall. Den anhöriga arbetade själv inom sjukvården vilket läkaren reagerade negativt på och påpekade att den anhörigas kompetens inte motsvarade en läkares. Bemötandet från läkaren uppfattades som oprofessionellt, otrevligt och utan medkänsla för den anhörigas oro i en utsatt situation. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är viktigt för dem att både patienter och anhöriga känner sig lyssnade på och bemöts respektfullt. Vårdgivaren uppger att de ska göra en utredning av det inträffade genom att prata med berörd medarbetare om bemötandet under besöket på mottagningen. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06815** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Utebliven information om vårdbesök En kvinna hade synpunkter på att en vårdcentral inte informerat henne att de hade skickat en remiss för mammografi. Hon uppgav att hon meddelat vårdcentralen att hon skulle vara bortrest en längre tid, men när hon kom hem så hade hon fått en faktura på uteblivet besök från mammografienheten, vilket hon ställer sig frågande till och anser att vårdcentralen borde betala denna kostnad åt henne. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att när remissen skrevs så hade inte kvinnan meddelat dem att hon skulle vara bortrest under vissa datum. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06821** Ekonomi Patientavgifter	En man ifrågasatte faktureringsmetod hos vårdgivare En man fick hembesök av en skötare från en vårdcentral som undrande över hans sjukdomar. Mannen gav information om dessa och skötaren gick därifrån efter ca 15 minuters informationsinhämtning. Mannen fick sedan en räkning på 275 kronor. Han ifrågasatte denna avgift och räkningen annullerades. Hans kvarvarande fråga var om det var vårdgivarens rutin att ta så mycket betalt av varje person som fick besök av skötaren. Mannen sa att besöket inte hade samma syfte och kvalitet som ett läkarbesök och var bekymrad över om att andra personer kanske bara betalar för att de inte vågar ifrågasätta kostnaden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. En undersköterska gjorde ett hembesök till patienten på förfrågan av boendestödjare i syfte att inventera behov av hjälpmedel i hemmet, såsom toalettförhöjare och rollator. I region Stockholm är patientavgiften lika mycket för all vårdgivare, således kostar det lika mycket att få besök av sjuksköterska, undersköterska som läkare. De beklagade att patienten tidigare inte fått information om detta. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06831** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Gravid kvinna bemöttes olämpligt av läkare vid barnmorskemottagning En gravid kvinna besökte en läkare vid en barnmorskemottagning för att få rådgivning gällande behandling av hudproblem under graviditeten. Läkaren pratade istället om kvinnans vikt, kost och motion på ett skambeläggande sätt trots att hon hade en historik med ätstörning. Kvinnan kände sig anklagad och läkaren ställde inga frågor kring kosttillskott utan förmedlade att hon hanterade kostintag på fel sätt. Kvinnan hade önskat en mer öppen dialog. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som tackar för synpunkterna och ser att de har brustit i både bemötande och kommunikation med patienten. Patienten ska alltid, vid besök hos dem, känna sig trygg i att få ett professionellt och respektfullt bemötande. Enligt vårdgivaren har de stor respekt och förståelse för att det kan vara stigmatiserande att prata om vikt under graviditeten. De har ett ansvar för att planera för en trygg och säker graviditet och förlossning och strävar alltid efter att ha en öppen dialog mellan patient och vårdgivare. Detta har inte uppnåtts vid besöket, vilket beklagas. Aktuell medarbetare beklagar det inträffade och drar lärdom för framtida besök. Händelsen kommer att lyftas anonymt på arbetsplatsen för lärande till hela personalgruppen. Det inträffade beklagas åter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06844** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Nekades läkarbesök En kvinna kontaktade en vårdcentral för att boka en läkartid på grund av magbesvär. Hon uppger att sjuksköterskan nekade henne att boka en tid, och begär att få träffa läkare för en medicinsk bedömning. Vidare upplevde kvinnan bemötandet som bristfälligt samt att sjuksköterskan hade tillgång till personuppgifter om henne som hon inte borde ha haft. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att sjuksköterskan som tog emot förfrågan informerade patienten om att hon skulle återkomma senare samma dag, vilket också skedde. Utifrån den medicinska bedömningen som gjordes vid återkopplingen erbjöds patienten läkartid. Samtalet och bedömningen blev inledningsvis något begränsad på grund av att patienten inte ville lämna ut mer information om besvären, men ambitionen var hela tiden att utgå från patientens behov och önskemål. Personuppgifter hanterades enligt gällande rutiner för patientsäkerhet och integritet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-06852** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven återkoppling från vårdcentral En kvinna har synpunkter på att hon inte fått återkoppling från sin vårdcentral på ett provtagningssvar som hon väntar på. Kvinnan menar att hon har kontaktat vårdcentralen under flera veckor och blivit lovad att bli uppringd av vederbörande läkare. Hon har till slut kontaktat verksamhetschefen som lovat kontakta läkaren för att be henne ringa kvinnan, men hon har fortfarande inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det hela. De menade att det tyvärr har blivit en kommunikationsmiss och de har brustit i sin rutin gällande skriftliga provsvar till patienter. Vårdgivaren menade att de nu har sett över sina rutiner så att detta inte ska kunna ske igen och tackar kvinnan för värdefulla synpunkter. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06861** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande information om remittering till covidvaccination En person i riskgrupp behöver påfyllnadsdos av covidvaccin inför planerad infusion av läkemedel mot reumatisk sjukdom. Vaccinationen bör ske minst fyra veckor innan behandlingen, vilket innebär att den måste ges innan det datum som regionens uppdrag till vaccinatörer omfattar. Personen har kontaktat sin vårdcentral och en privat vaccinatör, men ingen av dem erbjuder vaccination i tid. Enligt rekommendation från 1177 vände sig personen till den vårdcentral i södra Stockholm, som är den enda i regionen med detta uppdrag, men där krävs remiss från specialistsjukvården. Då ingen vårdcentral i norra Stockholm har uppdraget innebär detta att patienten måste ordna med remiss och sjukresa. Både handläggningen och resan upplevs som mycket krävande. Personen framför synpunkter på bristande ansvarstagande för denna patientgrupp. Sammanfattningsvis lyfts betydande svårigheter att få tillgång till rekommenderad vårdinsats, inklusive praktiska och miljömässiga konsekvenser. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framkommer full förståelse för att det är opraktiskt för patienten att ta sig från hemmet i norra regionen till vårdgivaren i söder för vaccination. Tyvärr har de inte haft någon möjlighet att påverka beslutet om var vaccination för Covid-19 ska ske. Beslutet är taget av Region Stockholm. De har skickat vidare frågan till deras konsult i infektions- och vaccinationsfrågor. Synpunkterna och också att sändas till ansvarig regional vaccinationssamordnare samt ansvarig på Smittskydd Stockholm. Deras förhoppning är att de ska se över dagens rutin och förhoppningsvis förbättra tillgängligheten framöver. Rent generellt är det i största möjliga mån bäst att vaccinera sig under höstsäsongen då både vårdcentraler och vaccinationscentraler har tillgång till uppdaterade vacciner. Deras rekommendation om vaccinering gäller inte bara Covid-19 utan lika mycket influensa och lunginflammation. Om man som patient mår bra i lederna är det ofta bra att skjuta lite på det planerade droppet för att få alla vaccinationer gjorda innan. I patientens fall var bedömningen att hon framöver kunde få sitt dropp med 8–10 månaders mellanrum. Detta förmedlades dock inte till patienten som själv hörde av sig och talade med en sjuksköterska som planerade för att en läkare skulle skriva remiss till berörd vårdcentral för vaccination. Denna notering missades av ansvarig läkare vilket man ber om ursäkt för. När patienten fick en telefontid till läkaren var det inte längre aktuellt med vaccination mot Covid-19 då hon hade en pågående Covid-19-infektion. Kliniken kommer att påminna om rutinen för telefonkontakt inför ny infusion med läkemedel. De ska också se över deras schemaläggning så att inte läkare missar inplanerade åtgärder. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06863** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Otrevligt bemötande och upplevd diskriminering vid digitalt vårdbesök En kvinna upplevde ett mycket otrevligt bemötande under ett videosamtal med en läkare. Hon sökte vård för hosta och förkylning som pågått i över en vecka, men läkaren lyssnade inte på hennes frågor utan fokuserade på hennes arbetssituation. Läkaren använde en nedlåtande ton, likt den man använder mot ett barn. Kvinnan uppfattade även inslag av rasism då läkaren föreslog att hon kunde använda ett livsmedel i stället för medicin, med hänvisning till att det är något som används i hennes hemland. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de ser allvarligt på synpunkterna och speciellt det som patienten beskrivit gällande de kränkande och rasistiska kommentarerna. De beskriver att sådana uttalanden är oacceptabla och strider mot den värdegrund som de arbetar utifrån. Patientens synpunkter har förts vidare till berörd personal och interna åtgärder har vidtagits för att undvika att händelsen upprepas. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06871** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Bristande kommunikation gällande läkemedel från vårdcentral En kvinna skulle få behandling med en för henne nytt läkemedel, som hennes läkare på en vårdcentral förskrivit. Hon uppgav att några timmar efter att hon tagit läkemedlet så mådde hon mycket dåligt och fick flera biverkningar av läkemedlet. Hon menar att läkaren borde ha informerat henne noga innan vilka biverkningar hon kunde förväntas få. Kvinnan uppgav även att hon borde fått information om läkemedlets nytta gentemot risker. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren. De menade att kvinnan hade fått en informationsbroschyr om möjliga och vanliga biverkningar av läkemedlet. De menade även att det inte går att bekräfta att kvinnans symptom berodde läkemedelsbehandlingen. De uppgav vidare att kvinnan blivit kontaktad och har en pågående uppföljning. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06872** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande bemötande, utan hjälp En kvinna vände sig till en digital vårdgivare på grund av en knöl under huden som smärtade och växte. Läkaren gav dock enligt patienten ett otrevligt och oprofessionellt bemötande och menade att vårdgivaren inte kunde hjälpa henne. Patienten tycker att läkaren borde ha förklarat hur hon kunde få hjälp och vart hon skulle vända sig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen komplettering inkommit från patienten inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06890** Övrigt Övrigt	En kvinna fick inte den hjälp av arbetsterapeut som hon blivit lovad En kvinna fick inte den hjälp av en arbetsterapeut som hon blivit lovad. Hon hade också synpunkt på sjukskrivningstiden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev rutin för avvikelseanalysen. De beskrev mellan vilka datum och vilka professioner patienten haft kontakt med. De förstod inte vad hon blivit lovad av en arbetsterapeut eftersom de inte har några arbetsterapeuter anställda hos sig. Däremot en rehabkoordinator som kan stötta vid arbetsrelaterade frågor, vilket patienten informerats om. Patienten hade en kontakt med psykolog och remitterades vidare till specialist på psykiatrin. Vårdgivaren skrev att patienten inte längre är listad hos dem. Avslutningsvis beskrevs att vårdgivaren alltid strävar efter att ha ett gott bemötande i deras möten som skall bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06891** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Fick fel läkemedel utskrivet, ifrågasätter faktura En kvinna sökte vård hos en digital vårdgivare för besvär med ena ögonlocket. Hon bifogade bild och beskrivning samt hade ett videomöte med läkare som konstaterade att det rörde sig om en vagel och att besvären kunde behandlas med salva. När hon skulle hämta ut läkemedlet på apotek framkom att läkaren skrivit ut droppar som inte skulle användas för ändamålet. Kvinnan är missnöjd och ifrågasätter varför hon ska betala patientavgift då hon inte fick rätt läkemedel utskrivet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren förskrev behandling med ett läkemedel, men för bästa möjliga effekt bör behandlingen kompletteras med andra läkemedel. Eftersom den ordinerade behandlingen inte var fullständig makuleras fakturan för besöket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06894** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i remisshantering på vårdcentral En kvinna har synpunkter på vårdcentralens brister i remisshanteringen kring provsvar och remissvar. Flertalet gånger har hon inte blivit uppringd som utlovat och remissvar har glömts att meddelas. Hon har remitterats till en specialistmottagning för postcovid som svarat att fler undersökningar behöver göras innan de kan ta ställning till remissen. Ingen meddelade patienten och åtgärder blev fördröjda. Samma sak hände en andra gång. Kvinnan menar att det är en risk för alla patienter att hanteringen inte sköts korrekt. Under tiden har inte heller någon annan hjälp erbjudits som till exempel primärvårdsrehab. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som konstaterar att det funnits brister i informationsöverföringen och uppföljningen av remissvar och att det är beklagligt att patienten inte informerats i tid om att svar inkommit samt att kontakten via app och telefon inte fungerat på ett tillfredsställande sätt. All personal har påmints om vikten av att aktivt bevaka inkommande remissvar och säkerställa att patienten informeras omgående. Man kommer att arbeta med att förbättra rutinerna för dokumentation av patientkontakter särskilt gällande app- och telefonkommunikation, så att uppgifter inte motsäger varandra. Ärendet har lyfts i personalgruppen för att öka medvetenheten om hur brister i kommunikation kan påverka patientens förtroende och trygghet. Man ber om ursäkt för det besvär och den oro som situationen har orsakat. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Problemen fortsätter och läkarbesök avbokas. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06913** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning, diagnostisering och delaktighet En liten pojke hade ont i ena ögat och kliade sig mycket där. Det var en tydlig röd ring runt det drabbade ögat. Läkaren på vårdcentralen undersökte inte ögat, lyssnade inte till modern utan gav lugnande besked. Modern nöjde sig inte med detta utan sökte vård för pojken på en ögonakutmottagning där det konstaterades att pojken hade en fästingöverförd bakteriesjukdom, borrelia. Pojken fick antibiotika och är besvärsfri. Modern anser att läkaren borde ha lyssnat på henne som anhörig och antingen remitterat till ögonläkare eller ställt rätt diagnos. Åtgärd: I inhämtat svar tackade verksamhetschefen modern för synpunkterna och beklagade att de hade varit med om en negativ händelse i kontakten med vårdcentralen. Handläggningen av ärendet hade granskats och bedömts. Symtomen hade varit avvikande, så kallade atypiska symtom, från vad man normalt ser vid sjukdomen borrelia. Det var svårt för vårdgivaren att veta i efterhand vad en konsultation med specialistklinik hade resulterat i och det är var inte säkert att läkaren på vårdcentralen hade kunnat ställa diagnos vid besöket. Det var klokt av familjen att kontakta ögonklinik när besvären inte minskade och verksamhetschefen beklagade att familjen inte kände att de hade fått hjälp till fullo med pojkens besvär. Händelsen hade belysts på läkarmöte för att sprida kunskap om att symtom på borrelia kan vara atypiska. Verksamhetschefen uppskattade att få återkoppling på hur vården bedrivs på vårdcentralen, det kan hjälpa dem att bli ännu bättre. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06919** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Föräldrarna informerades från vårdcentralen om myndig kvinnas känsliga uppgifter En ung kvinna hade ett inbokat läkarbesök på vårdcentralen. Kvinnans mamma fick utan kvinnans samtycke eller vetskap information om läkarbesöket. Läkarbesöket rörde ett känsligt ämne och att hennes föräldrar fick veta om detta orsakade enorm känslomässig stress och integritetskränkning. Kvinnan kände sig sårbar och utsatt, och tyckte att var helt oacceptabelt att hennes privata information hade läckt ut till föräldrarna. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade det inträffade. Det var inte acceptabelt att en anhörig hade underrättats om kvinnans besök på vårdcentralen utan samtycke. Sekretessen är mycket viktig och ska inte brytas. Ärendet visade att vårdcentralens rutiner kring SMS-påminnelser behövde ses över och att personalen behövde uppdateras kring gällande regler för sekretess och tystnadsplikt. Genom uppdaterade rutiner och ökad medvetenhet om dessa frågor borde något liknande inte kunna hända igen. Som verksamhetschefen hade beskrivit i telefonsamtal med kvinnan berodde misstaget på att mammans telefonnummer lågt inlagt i journalen som det nummer som SMS-påminnelsen läkarbesöket skulle skickas till. Detta skulle ha ändrats senast i samband med att hon blev 18 år gammal. Samtal hade förts med vårdcentralens rådgivningssjuksköterskor för att gå igenom det inträffade. Kunskapshöjande insatser hade genomförts kring sekretess och tystnadsplikt, även gentemot anhöriga. Vidare hade en rutin införts att alla telefonnummer i journalsystemet skulle ses över i samband med att en patient fyller 18 år vilket den ansvariga enhetschefen skulle göra. Genom de uppdaterade rutinerna och ökad medvetenhet om dessa frågor borde något liknande inte kunna hända igen, avslutade verksamhetschefen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06953** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande och svårt boka tid En man försökte boka en läkartid på sin vårdcentral men bemöttas av personal som talade snabbt och hårt. Patienten upplevde det som obehagligt och blev hela tiden avbruten. Han upplevde att han behövde lämna information om sitt privatliv och att personalen skrek på honom och sedan lade på luren. Mannen fick inte boka någon läkartid, blev stressad och besviken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att mannen inte blev korrekt bemött när han kontaktade vårdcentralen. Avsikten är att hjälpa alla patienter så skyndsamt som möjligt och medicinska prioriteringar görs alltid. Ansvarig förstår att bemötandet ledde till att mannen blev besviken och stressad. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med vården och mannen tipsas om appen Alltid öppet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06965** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande hos läkare online En patient deltog i ett videosamtal med en läkare. På grund av ett tekniskt problem tog det tre minuter innan patienten kom in i samtalet. När patienten väl anslöt sade läkaren att han slösat på läkarens tid. Under samtalet var läkaren otydlig med vad hon behövde för uppgifter och blev irriterad när patienten bad henne upprepa. Läkarens bemötande upplevdes som otrevligt och nedlåtande, vilket gjorde patienten stressad och osäker på om han fick den hjälp han behövde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som tycker det är mycket allvarligt när en patient upplever bemötandet som otillfredsställande och otrevligt. Ansvarig har omgående tagit upp ärendet med läkaren för att få hennes syn på situationen och för att säkerställa att liknande händelser inte ska upprepas. Det tekniska problemet som fördröjde starten kan ha skapat frustration från båda parter. Det var aldrig hennes avsikt att framstå som nedlåtande eller stressande för patienten. En intern genomgång av rutinerna för videosamtal kommer att ske. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-07005** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande remisshantering på vårdcentral En kvinna har bett sin läkare att skicka en frågeremiss till en njurmottagning vid ett akutsjukhus. Kvinnan har påmint läkaren fem gånger men det händer ingenting. Hon känner att det är dåligt att bli behandlad så nonchalant. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som har granskat journalen och talat med berörd läkare. Man beklagar att remissen försenades och även läkaren beklagar att han glömt skriva remissen trots påminnelse om detta. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-07016** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Utebliven återkoppling från vårdcentral gällande remiss En patient hade synpunkter på att en läkare på en vårdcentral inte återkopplat till henne, trots flera kontaktförsök, om remiss till en specialistmottagning är skickad eller inte. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att tyvärr så verkar något hänt så kvinnans remiss inte hade blivit skickad. De uppgav vidare att när remissen sen skickades så glömdes det bort att meddela till kvinnan var den hade skickats. Vårdgivaren beklagade det hela. Kvinnan har efter svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-07018** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd utredning och behandling av barn med infektion Ett barn besökte tillsammans med vårdnadshavare vårdcentralen på grund av flera dagar med hög feber som inte vände, samt symptom som kunde tyda på allvarlig infektion. På vårdcentralen togs endast en odling från halsen. Barnet i fråga har också en blodsjukdom som vid feber utgör en allvarlig hälsorisk. När familjen kontaktade sjukvårdsrådgivningen dagen efter ifrågasatte sjuksköterskan att personalen på vårdcentralen inte hade tagit ett blodprov för snabbsänka då det anses vara praxis. Ytterligare en dag senare, åkte familjen till barnakuten och då var infektionsvärdet så högt att maskinen inte kunde läsa av det och de blev inlagda på en barnavdelning. Även på barnakuten ifrågasatte personalen varför en snabbsänka inte hade tagits på vårdcentralen. Modern anser att det var fara för barnets liv och hälsa på grund av detta misstag. Hade vårdcentralen utfört ett enkelt prov som endast tar några minuter så hade barnet fått antibiotika direkt, och hela situationen hade kunnat undvikas. Nu fick barnet genomlida en svår upplevelse både mentalt och kroppsligt som kommer ta tid att hämta sig ifrån, beskrev modern. Åtgärd: Svar inhämtades från ansvarig chef som tackade modern för hennes återkoppling som var värdefull för att kunna förbättra verksamheten. Chefen beklagade verkligen att barnet till slut behövde sjukhusvård. Chefen hade haft ett långt samtal med den läkare som familjen hade träffat och med den specialistläkare som var bakjour vid tillfället och som hade fattat beslutet om handläggningen. Det var tydligt att handläggningen följt de regionala riktlinjer som verksamheten förväntas följa. Där framgår att snabbsänka har ett begränsat värde i diagnostiken av halsfluss och att antibiotikabehandling bör föregås av ett positivt snabbtest. Handläggning och eventuell behandling av misstänkt halsfluss är dock en känd utmaning i primärvården och riktlinjer kan inte användas i alla individuella fall. Vidare har det senaste året förekommit skillnader i uppfattningar inom läkarprofessionen som lett till olika typer av riktlinjer som inte varit samstämmiga. När vårdgivaren hade diskuterat barnets fall internt framkom att specialisterna ser på handläggningen på lite olika sätt. Chefen hoppades att efter de samtal läkargruppen hade haft skulle leda till att risken för att någonting liknande inträffar framöver minskar. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-07046** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd undersökning, diagnostisering och behandling En pojke hade varit hos tandläkare och dragit ut en tand. Han hade både tidigare och efter detta haft ont i halsen, huvudet, kroppen och haft feber med generellt påverkat allmäntillstånd. Trots flera besök på vårdcentralen togs inget halsprov, enbart blodprov. En månad senare fick pojken diagnosen scharlakansfeber bekräftad. Modern anser att pojken inte fick adekvat vård i tid. Åtgärd: Svar inhämtades från en specialistläkare som tackade för att modern hade hört av sig och delat sina synpunkter men beklagade att modern hade upplevt att handläggningen inte motsvarade förväntningarna. Specialistläkaren hade gått igenom ärendet och kunde se att vid undersökningstillfället hade pojken inga typiska tecken på halsfluss, såsom rodnade och förstorade halsmandlar eller beläggningar. Han var även feberfri, och de prover som togs gav inte någon misstanke om en pågående infektion. Infektionsproverna var helt normala vilket inte brukar vara fallet vid halsfluss. Samma bedömning gjordes senare av barnläkaren på akutmottagningen, där man inte heller kunde se några tecken på halsfluss. Vid bedömningen använder verksamheten sig av vissa kriterier som stöd för när det är motiverat att ta ett prov för streptokockbakterier. Eftersom dessa kriterier inte var uppfyllda vid besöket, fanns det ingen indikation att testa för halsfluss då. Specialistläkaren hade förståelse för att det kunde kännas frustrerande när besvären kvarstod eller förändrades och tyckte att det var jättebra att familjen hade sökt vård på nytt med tanke på att nya symtom uppstod. Sammantaget utifrån de medicinska fynd som fanns vid besöket bedömdes ingen bakteriell infektion föreligga. Specialistläkaren hoppades att vårdgivaren framöver skulle kunna möta familjen på ett bättre sätt, både genom tydligare kommunikation och genom att förklara det medicinska resonemanget på ett sätt som känns tryggt och begripligt. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-07107** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Dubbel dos av medicin till patient inom hemsjukvård En patient med hemsjukvård fick dubbel dos av sin medicin och blev därför ostadig och illamående under hela dagen. Det hela upptäcktes när kvällspersonalen kom för att ge henne medicin. Hon har tidigare drabbats av att medicinering uteblivit och tycker att rutinerna behöver förbättras och personalen dessutom utbildas i bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att patienten fick en extra dos av sin medicin vid det aktuella tillfället. Händelsen har utretts noggrant men den extra dosen medförde inte någon risk eller skada för patienten. Man har pratat med den berörda personalen och gått igenom rutinerna för läkemedelshantering för att säkerställa att liknande misstag inte ska ske igen. Händelsen tas på allvar och synpunkterna hjälper dem att utveckla verksamheten och öka patientsäkerheten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07110** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Blev inte tagen på allvar vid svampsymtom i munhålan En kvinna upplever sig inte lyssnad på eller blivit tagen på allvar på vårdcentralen. Hon har fått diagnoser som vanföreställningar och fobi för parasiter trots att hon har symtom som vid svamp eller infektion. Kvinnan remitterades till ett sjukhus där man undersökte henne och hänvisade henne tillbaka till husläkaren på vårdcentralen. Där valde hon att byta husläkare som också tog prover från munhålan vid det första mötet och det visade sig att kvinnan har svamp i munnen och har nu fått behandling. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beskrevs att kvinnan hade haft samma läkare för merparten av besöken som gällde olika symtom som buksmärta, illamående, obehag i munhåla, näsa och underlivet, yrsel och hjärtklappning. I ett av de tidigare besöken fanns tydliga symtom på svampinfektion i munnen och diagnos bekräftades med prov. Hon fick behandling därefter. Ett år senare hade kvinnan liknande symtom och fick då åter behandling. Ytterligare ett år senare behandlades kvinnan för fotsvamp. Genom åren har upprepade provtagningar och radiologiska undersökningar genomförts. Kvinnan har även remitterats till olika specialistläkare då behov funnits. Kvinnan har neuropsykiatrisk diagnos i botten och vårdgivaren menade att det hade varit svårt att i möten då patienten haft stort fokus på svamp och andra parasiter. Det fanns förståelse för kvinnans problematik med frustrationen över att inte må bra men också svårighet att hitta ömsesidigt förtroende för att hjälpa men ändå göra korrekt medicinsk bedömning. Vid det senaste besöket beskrev kvinnan att hon hade ett psykiskt lidande som sekundärt till fysiska besvär. En stor del av besöket ägnades åt att hon befarade att hon lider av en kronisk svampinfektion och hon hade med sig en utskrift om diagnosen från Socialstyrelsen. Hon framförde en önskan om långvarig behandling mot svamp. Vid genomgång av symtom stämde de inte överens med de symtom kvinnan uppvisade. Vårdgivaren kunde inte sätta in en långvarig och potent behandling med risk för biverkningar om det inte förelåg en diagnos. Genom åren hade det funnits olika uppfattning kring orsaker till kvinnans symtom mellan henne själv och vården, men ifrån vårdgivaren har man försökt lyssna, undersöka och möta patienten i hennes symtom. Dock kan man inte sätta diagnos eller göra medicinska åtgärder som strider mot en bedömning av vad patienten lider av, vilket hon meddelades vid det senaste besöket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07111** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felaktig remiss ledde till lång väntan En man fick en remiss från vårdcentralen för behandling av en handskada på en kirurgmottagning. Efter två månaders väntan visade det sig att det inte var rätt vårdinstans, och behandlingen kunde därför inte utföras där. Patienten upplevde att han hade väntat i onödan på grund av felaktig remiss. En ny remiss skickades till rätt vårdinstans, men patienten menade att väntetiden innebar en fördröjning av vården samt påverkade hans livskvalitet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten remitterats till fel vårdgivare från dem och att hans vård därför fördröjts. De skrev vidare att de ser att den läkare patienten träffade på besöket saknade tillräcklig kunskap om var remissen skulle skickas. De har rutiner kring detta som läkaren inte följt. Deras interna rutiner kommer nu att ses över och aktualiseras för samtliga läkare, för att minska risken att detta sker igen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07143** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Läkare ställde diagnos utifrån flera år gamla blodprover En läkare på vårdcentral gjorde bedömning och ordinationer utifrån fyra år gamla blodprover. Patienten ifrågasatte att läkaren inte ordinerade nya prover innan hon drog slutsatser om patientens hälsa. Läkaren uppgav att patientens blod var för tjockt och att han måste sluta snusa eftersom snuset var orsaken till det tjocka blodet. Patienten menade att blodprovet var så gammalt att han inte hade börjat snusa när det togs. Läkaren ordinerade antidepressiv behandling trots att patienten inte längre var deprimerad. Patienten upplevde läkarbesöket som oseriöst. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07158** Vård och behandling Behandling	Synpunkter uppföljning av medicinering Patienten medicinerades med medicinskt preparat med anledning av problem i underlivet. Eventuella biverkningar skulle hanteras av vårdcentralen. Omhändertagandet präglades av brister. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. Patienten remitterades även till urolog. Enligt yttrandet har omhändertagandet vid vårdcentralen varit korrekt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07159** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Drog tillbaka beslut om remiss En man sökte vård på en vårdcentral för en knöl under käken. Han uppger att läkare först beslutade att remiss till specialist skulle skickas, men ändrade sig sedan. Mannen upplevde att bemötandet skapade osäkerhet och frågor hos honom och han upplevde att vårdcentralen sparade pengar på bekostnad av hans hälsa. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten två år tidigare utreddes med ultraljud och finnålspunktion, och knölen bedömdes vara godartad. Sedan dess har inte tillväxt noterats. Vid aktuellt besök var undersökningsfynden förenliga med tidigare bedömning och inga förändringar hade skett. Inom den offentliga hälso- och sjukvården ska generellt godartade, icke-symtomatiska förändringar inte opereras. Detta gäller särskilt när knölen är belägen i ett komplext område som på halsen. Det beklagades att informationen varit otydlig, det läkaren menade var att operationer av denna typ utförs av specialister. Eftersom åtgärden inte bedömdes som medicinskt nödvändig och kan innebära vissa risker rekommenderades ingen operation. Patienten informerades att han kan återkomma vid uppkomst av besvär och att han har möjlighet att vända sig till privata alternativ för åtgärd om han önskar. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07200** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Utebliven medicinering En mans läkemedel har tagit slut och berörd läkare på en vårdcentral inte förlängt receptet vilket orsakat allvarliga biverkningar hos honom. Han vill vårdcentralen ska se över sina rutiner så att detta inte ska hända varken honom eller någon annan. Åtgärd: Förvaltningen har ringt patienten och lämnat meddelande med begäran att han återkommer till förvaltningen. Förvaltningen har också skrivit till patienten med samma uppmaning. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07210** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Patientavgifter	Man ville ha dispens för att få hjälpmedel som inte längre upphandlades av regionen En man med behov av inkontinensskydd fick besked om att det hjälpmedel han använt inte längre upphandlas inom regionen. Patienten menade att ersättningsprodukten inte fungerade för honom. Patienten önskade dispens för att få det tidigare hjälpmedlet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07255** Kommunikation Delaktig	Ofrivilligt avlistad från vårdcentral En patient blev ofrivilligt avlistad från en vårdcentral och undrar hur det kom sig och vem som har bett om det. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Denne har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2510-07296** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Vårdcentral nekade att skriva ut smärtlindring till kvinna med gammal knäskada En kvinna som led av svåra smärtor efter en misslyckad operation nekades recept på smärtlindring och sömntabletter av sin vårdcentral. Patienten hade varit på smärtklinik som enligt anmälaren sagt att vårdcentralen skulle skriva ut dessa läkemedel. Vårdcentralen vägrade att göra detta och en distriktssköterska skickade meddelande till patienten att det inte var någon ide att hon hörde av sig till vårdcentralen för hon skulle inte få hjälp. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07338** Vård och behandling Behandling	Felaktig rekommendation Patienten led av högt blodtryck, smärtor i bröstet, ihållande huvudvärk. Hon upplevde sig vara utbränd, led av sömnbrist och konstant stress. Han hade önskat sig ett möte med läkare vid vårdcentralen, men fick träffa en distriktssköterska som rekommenderade promenader och resor. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen. Av yttrandet framgick vidare att patienten var inbokad på läkartid och vid detta tillfälle kunde läkaren och patienten bland annat diskutera eventuell sjukskrivning. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07359** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Journal saknas från bristfällig undersökning En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av smärta i lungorna och orkeslöshet. Hon menar att besöket varade i tio minuter och inga prover togs, hon uppmanades att återkomma två veckor senare vid behov. Patienten kontaktade därefter vårdcentralen skriftligt och anser att hon fick ett otrevligt svar, hon upptäckte sedan att journalanteckningar från den aktuella dagen tagits bort. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07381** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Receptförnyelse uteblev trots korrekt begäran En man som behandlades med ett läkemedel mot nedstämdhet skickade in en begäran om receptförnyelse i enlighet med vårdcentralens rutiner och inom angiven tidsram. Trots detta förnyades inte receptet, vilket ledde till oro kring eventuell avbrott i behandlingen. Vid kontakt med mottagningen uppgavs att förnyelsen inte hade hanterats på grund av ny personal. Liknande situation hade drabbat mannen vid två tidigare tillfällen utan att någon förklaring då gavs. Anhörig upplever brister i hanteringen av receptförnyelser och ifrågasätter rutinerna vid personalbyten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07382** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Ifrågasätter förskrivning av narkotikaklassat läkemedel En närstående hade synpunkter på att läkaren vid en vårdcentral under en längre tid förskrivit stora mängder narkotikaklassade läkemedel till en patient. Den närstående menar att denna förskrivning är farlig och har fått negativa konsekvenser. Den närstående har inte kunnat få kontakt med berörd läkare. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07389** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande språkkunskap hos läkare En kvinna uppsökte en vårdcentral men upplevde att läkaren var otrevlig och var svår att förstå då hans svenska, enligt henne, inte var bra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att patienten uppfattat läkaren som otrevlig och med dålig svenska. Det är ingen uppfattning som finns i verksamheten. För att kunna följa upp ett klagomål med berörd läkare så behöver patienten vara lite mer konkret. Hon är välkommen att kontakta ansvarig via angiven mail om så önskas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07399** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter hänvisning till sjukgymnast, vill boka läkartid En man kontaktade sin vårdcentral för läkartid på grund av inflammationer i axeln och ett finger. Patienten har tidigare behandlats med kortisonspruta för inflammation i axeln. Nu hänvisades han till sjukgymnast vilket han ifrågasätter. Patienten menar att vårdcentralens hantering gör att utredning och behandling drar ut på tiden, att man självklart ska kunna boka en läkartid som patient. Han har synpunkter på vårdcentralens nyinrättade organisation och menar att vårdcentralens läkare har för många listade patienter. Åtgärd: Patienten som kontaktat vårdgivaren direkt, och fått svar på sina synpunkter, har informerats om att yttrande inte inhämtas utan att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Skrivelsen har översänts för kännedom till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07457** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid bokning av tid åt ungdom på vårdcentral En mamma ringde för att boka in en läkartid åt sin dotter som var femton år på en vårdcentral. Hon fick veta av sjuksköterskan som svarade i telefonen att dottern själv skulle ringa och boka in tiden. När mamman motsatte sig detta ville sjuksköterskan på eget bevåg hitta en tid hos en kvinnlig läkare, eftersom frågor om menstruation och sådant skulle förekomma på läkarbesöket. Då blev mamman upprörd och sjuksköterskan valde att avsluta samtalet. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07465** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevde ett respektlöst bemötande vid fotvårdsbehandling En kvinna med diabetes hade en inbokad tid hos en sjuksköterska för fotvårdsbehandling på en vårdcentral. Kvinnan anlände i god tid före besöket men kallades inte in förrän cirka tio minuter efter avtalad tid. Under väntetiden observerade kvinnan hur sjuksköterskan satt och fikade samt samtalade med kollegor. När hon togs emot och uttryckte sitt missnöje med förseningen bemöttes detta med olika förklaringar från sjuksköterskan, som först sade att hon hade haft en patient och därefter hävdade att klockan i behandlingsrummet gått fel. När kvinnan påpekade att detta upplevdes som respektlöst svarade sjuksköterskan att hon inte längre tänkte be om ursäkt. Kvinnan upplevde bemötandet som oprofessionellt och kränkande. Efter besöket framkom att sjuksköterskan gjort en journalanteckning som enligt kvinnan innehåller felaktiga och missvisande uppgifter om händelsen, vilket hon har begärt ska rättas. Kvinnan önskar att Patientnämnden uppmärksammar både bemötandet och den felaktiga dokumentationen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07469** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande lyhördhet och begränsad hjälp vid akut psykisk ohälsa En kvinna kontaktade sin vårdcentral akut då hennes psykiska mående försämrats kraftigt med återupplevt trauma, fördjupad depression, ångest, tvångstankar och panikattacker. Efter att ha insisterat fick hon ett videosamtal med läkare. Två timmar före samtalet ringde läkaren, som uppgav att han hade 15 andra patienter att ringa samma dag och upplevdes stressad. Under samtalet fokuserade han främst på hennes sömnproblem och tog inte hänsyn till att hon upplevde svår utmattning, hade svimmat på arbetet, utvecklat panikattacker och hade starka ångestreaktioner. Hon upplevde att läkaren inte lyssnade och avbröt samtalet för att gå vidare till nästa patient. Hon erbjöds sömntabletter och hänvisades till en planerad utredning två veckor senare, men fick ingen akut hjälp eller möjlighet att beskriva sina behov. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07488** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Bristande bemötande vid digital vårdkontakt En kvinna kontaktade en vårdcentral för besvär med täppt näsa, nysningar och rinnsnuva. Hon hänvisades till Vårdcentral Online via appen Alltid Öppet. Vid det bokade videobesöket upplevde hon att läkaren var mycket otrevlig och oprofessionell. Samtalet varade i högst tre minuter, och kvinnan upplevde sig dumförklarad och illa behandlad. Läkaren hänvisade tillbaka till en fysisk vårdcentral. Kvinnan uppger att hon tidigare fått liknande bemötande vid digitala besök och upplever att vissa läkare i dessa sammanhang endast vill bocka av patienter utan att visa engagemang. Hon ifrågasätter att behöva betala patientavgift för denna vårdkontakt som upplevdes mycket negativ. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07523** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Synpunkter på tillgänglighet och bemötande på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på tillgängligheten och bemötandet på en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök, och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07524** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	En man ifrågasatte att vårdcentral nekade olistad patient att ta blodprover Vårdcentral nekade man att ta blodprover som ordinerats av akutsjukhus. Vårdcentralen uppgav att de bara tog blodprover om mannen listar sig på vårdcentralen. Patienten ifrågasätter detta regelverk. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07540** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Kortfattad och avvisande återkoppling trots begäran om kontakt med verksamhetschef En patient kontaktade en mottagning skriftligen och bad uttryckligen att verksamhetschefen skulle ta kontakta honom. I stället fick han en mycket kort text från en person som angav sig vara enhetschef. Personen gav ingen möjlighet för patienten att förklara sitt ärende, ställde inga följdfrågor och informerade inte om hans rättigheter som patient. Kontakten avslutades snabbt eller direkt, vilket han upplevde som oprofessionellt och respektlöst. Han hade förväntat sig ett lyhört samtal där han kunde beskriva vad som hade hänt, men fick i stället ett formellt och avvisande bemötande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07546** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Upplevelse av att bollas vidare som multisjuk mellan utan hjälp i primärvården En kvinna med flera diagnoser och omfattande vårdbehov har upprepade gånger vänt sig till sin vårdcentral, bland annat via chatt, men upprepat blivit hänvisad till specialistvården. När specialisterna haft väntetider, exempelvis under sommarperioden, har vårdcentralen inte erbjudit någon hjälp med sjukskrivning eller smärtlindring. Vid ett tillfälle saknades helt tider på vårdcentralen under semesterperioden. Kvinnan, som då hade svår huvudvärk, värk i kroppen och domningar i en fot, blev utan vård. Hon beskriver att hon ofta måste motivera varje vårdkontakt, vilket känns utmattande och att primärvården ser henne som en besvärlig patienten och slentrianmässigt hänvisar henne till specialistvården. Vid sin senaste kontakt, där det fanns misstanke om fraktur, hänvisades hon återigen till specialistvården. Kvinnan känner sig uppgiven och att vården betraktar henne som ett problem. Åtgärd: I svaret från vårdcentralen framkom att deras läkare alltid försöker skapa en bra balans mellan att lyssna på patienten och att följa medicinska riktlinjer och lagar från till exempel Försäkringskassan och Socialstyrelsen. Ibland tycker patient och läkare olika om vad som är bäst, men besluten måste i första hand grunda sig på medicinska bedömningar. Läkaren ska ändå förklara besluten på ett tydligt och respektfullt sätt så att patienten förstår varför de fattas. När det gäller sjukintyg är det den vårdgivare som ansvarar för utredning och behandling av sjukdomen som ska skriva intyget. Det är alltså inte primärvårdens ansvar om patienten redan har en specialist som följer tillståndet. I patientens fall kunde neurologen inte skriva intyget eftersom hen var bortrest, men ansvaret låg ändå kvar hos neurologmottagningen. Sammanfattningsvis beklagas att patienten upplever hanteringen som bristfällig, men deras bedömning är att personalen agerat korrekt utifrån medicinska riktlinjer och att patienten har fått både utredning och remisser till rätt specialistvård. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07582** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktig diagnos vid ungdomsmottagning ledde till psykisk ohälsa En kvinna uppsökte för flera år sedan en ungdomsmottagning och fick där besked om att hon hade herpes. Flera år senare visade ett blodprov att diagnosen var felaktig och att hon inte hade herpes. Kvinnan minns inte om provsvar gavs vid det första besöket eller om det enbart var en muntlig bedömning. Diagnosen har lett till långvarig psykisk ohälsa, självmordstankar och stora svårigheter i relationer. Kvinnan uppger att hon lagt mycket tid och pengar på att hantera de psykiska följderna och begär ersättning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07597** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Brist på samordning i vården vid långvarig smärta En patient hade kvarstående smärta efter flera operationer. Han upplever att vården inte lyssnar på honom eller tar ansvar för hans behov av smärtbehandling. Han har blivit skickad mellan olika specialistmottagningar och menar att det borde finnas ett ställe i vården som tar ett samlat ansvar för alla hans besvär. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07603** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfällig undersökning vid urologiskt problem, försämrades kraftigt En äldre man som genomgått en urologisk operation vid akutsjukhus uppsökte därefter vårdcentralen på grund av besvär efter att urinkatetern dragits. Han förskrevs antibiotika men fick senare återkomma, han hade då smärta i området och mådde inte bra. På vårdcentralen kontrollerades om han hade urin kvar i blåsan, men ingen annan åtgärd eller undersökning vidtogs. Patienten försämrades dock allt mer och fick några dagar senare uppsöka akutsjukhus där han blev inlagd för behandling med intravenös antibiotika. Han undrar om sjukhusvistelsen hade kunnat undvikas om vårdcentralen hade gjort en grundligare undersökning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07610** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Långvariga nervsmärtor efter att personal träffat en nerv i samband med provtagning En kvinna har nervsmärtor i armen sedan flera månader efter det att laboratoriepersonalen träffat en nerv i samband med provtagning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07633** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Kände sig inte lyssnad till på vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral på grund av smärta i magen. Hon upplevde att läkaren inte lyssnade på henne och hon menade att därmed blev bedömningen och diagnosen felaktig. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07643** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad	Brister i materialförsörjning vid omläggning av bensår i hemsjukvård En man med bensår fick omläggning i hemmet via en vårdcentral. Mannen upplever att medtaget omläggningsmaterial ofta inte räcker till och att det särskilda material som ordinerats av en hudmottagning sällan hämtas eller används, vilket väcker oro för kvaliteten i vården. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07691** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Fick faktura trots avbokad tid En kvinna kontaktade en rehabiliteringsmottagning och bad om att avboka alla kommande besök. Ändå har hon fått faktura för uteblivet besök. Kvinnan ifrågasätter också att det inte framkommer i kallelsen vilken yrkeskategori hon ska träffa. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07703** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Läkare på vårdcentral bedömde patient utan att träffas En kvinna hade synpunkter på att en läkare på en vårdcentral bedömde henne utan att ha träffats, och därmed gav henne felaktig diagnos. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07709** Ekonomi Patientavgifter	Önskar anstånd eller delbetalning på grund av försening i sjukanmälan En man blev inte sjukanmäld i tid av sin arbetsgivare till Försäkringskassan, vilket ledde till att han inte kunde betala patientavgifter i tid. När mannen kontaktade vårdcentralen för att förklara situationen kunde inte anstånd att betala fakturan beviljas utan sjukintyg och bevis. En vårdpersonal uppmanade mannen att avvakta tills fakturan går till inkasso. Mannen uttryckte oro över att få påminnelse och inkassoavgift och önskar därför få anstånd eller möjlighet till delbetalning samt att få flytta fram kommande bokade besök för att undvika ytterligare kostnader. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07719** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och undersökning vid läkarbesök på vårdcentral En kvinna hade ett läkarbesök på en vårdcentral blev otrevligt bemött redan vid ankomsten, då läkaren kommenterade att hon var sen och betonade vikten av punktlighet på ett sätt som upplevdes som avvisande. Kvinnan berättar att hon misstänkte att hon hade en halsböld och förklarade detta för läkaren, men ingen fysisk undersökning utfördes och att inga prover togs innan läkaren beslutade att skriva ut antibiotika. När det framkom i journalsystemet att patienten är allergisk mot vissa antibiotika fick hon höra att detta borde ha nämnts, vilket också uppfattades som en skuldbeläggande kommentar. Hela besöket ska enligt kvinnan pågått i knappt fem minuter. Detta var det andra besöket hos samma läkare och bemötandet var även vid det första tillfället var bristfälligt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07731** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i omhändertagandet av patient med psykisk ohälsa vid vårdcentral En patient som har varit utsatt för svåra saker har sökt hjälp vid en vårdcentral. Personen har ordinerats ett läkemedel som gav biverkningar, vilket hen tog upp med läkaren. Denne lyssnade inte på det patienten berättade om, utan tyckte att medicineringen kunde fortsätta och förlängde inte sjukskrivningen trots att måendet hade försämrats. Personen har också synpunkter på att läkaren inte ville skicka en remiss till psykiatrin för behandling. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07743** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentralen kan inte remittera till magnetkameraundersökning En kvinna skulle göra en utredning av hjärnan där magnetkameraundersökning (MR) ingår. Enligt uppgift har vårdcentralen som skulle remittera kvinnan inget avtal för att remittera till sjukhus som har MR. Kvinnan tycker det är märkligt att vårdcentralen inte kan remittera till MR eftersom vården ska vara jämlik och hon betalar skatt precis som alla andra patienter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07759** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Synpunkter bristande bedömning och bemötande på en vårdcentral En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning och bemötande på en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök, men då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07793** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Orättvist bokningssystem för vaccinationer En man besökte en vårdcentral för att boka vaccinationstider åt sig själv och sina föräldrar och de var alla tre berättigade vaccin för riskgrupper. När han väntade i receptionen hörde han att en annan patient fick besked om att det fanns tider att boka från ett visst datum. När mannen själv kom fram fick han i stället veta att de första lediga tiderna låg cirka tjugo dagar senare än det datum han hört nämnas. Han önskar en förklaring till varför andra patienter erbjöds tidigare tider samt vilka rutiner vårdgivaren planerar att förändra för att undvika liknande situationer framöver. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07809** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och felaktig journalföring vid läkarbesök En kvinna sökte vård vid en vårdcentral och upplevde att läkaren inte lyssnade samt dokumenterade felaktigheter i journalen, inklusive uppgifter som kvinnan uppfattade som lögner. Vid besöket upplevdes läkaren som mycket otrevlig, och när kvinnan reagerade känslomässigt skrevs det i journalen att hon varit aggressiv. Kvinnan kontaktade enhetschefen om bemötandet och journalanteckningarna, men fick till svar att inget kunde göras och att en ny tid måste bokas hos samma läkare, trots att detta upplevdes som orimligt. Felaktigheterna i journalen ledde även till problem med sjukskrivningen då läkaren skrivit att kvinnan var symptomfri, vilket inte stämde. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07833** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekas undersökning och behandling för sjukt barn En orolig förälder har synpunkter på att ett minderårigt barn haft hög feber under fem dagar och inte fått en ordentlig undersökning från vare sig vårdcentral eller närakut. Man har avfärdat modern och uppgett att det inte har varit något allvarligt men att föräldern får återkomma efter ytterligare fyra dagar om febern och hostan fortsätter.
1177 **Primärvård** **V2510-07841** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Bristande helhetsansvar och kommunikation kring symptom som förvärras En äldre man drabbades av svåra besvär med bland annat yrsel, känselbortfall och muskelsvaghet. Vårdcentralen genomförde provtagningar och remitterade honom till akutsjukhus för bland annat neurologisk undersökning. Patienten fick veta att han inte led av den neurologiska sjukdom som han befarade, men har över ett halvår senare inte fått klarhet i vad han lider av. Han undrar vem som har helhetsansvaret och följer upp hans tillstånd och behandling. Läkaren på vårdcentralen har slutat och patienten har inte informerats om någon ersättare. Hans problem har förvärrats och han har nu svårigheter att äta själv, knäppa knappar och svårt att gå vilket lett till en fallolycka. Åtgärd: Vårdgivaren har informerat förvaltningen om att den haft kontakt med patienten och gjort upp en plan för fortsättningen. Patienten önskar inte att skriftligt yttrande inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07843** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på bristande bedömning på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning på en vårdcentral. Åtgärd: Patienten har efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07847** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Kvinna såg i sin journal att hon hade en för henne okänd, allvarlig sjukdom En kvinna upptäckte av en slump att läkare hade noterat i hennes patientjournal att patienten hade en allvarlig, för henne okänd, sjukdom. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07869** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i bedömning ledde till försenad behandling En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av öronbesvär. Läkaren försäkrade henne om att det inte var något allvarligt och kvinnan skickades hem utan provtagning och behandling, med endast sjukskrivning för kommande dag. Några dagar senare förvärrades besvären kraftigt och vid återbesök förskrevs antibiotika och örondroppar. När besvären ändå inte förbättrades sökte kvinnan akutvård där det framkom att läkaren missat att trumhinnan spruckit och att infektionen spridits till mellanörat. Detta har orsakat kvarstående besvär. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07874** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brist på empati och professionalism, tillgänglighet till vården En man har haft ryggbesvär under många år och har försökt att hantera detta på egen hand. Denne har nu haft allt svårare att orka med det dagliga livet och dessutom fått smärtor i höger axel. Ombudet uppgav att han vid sitt samtal med vårdcentralen endast fick besked om att tid skulle ges när en läkartid blev tillgänglig, utan någon som helst information om när detta kunde ske. Ombudet ansåg att det var djupt beklagligt att bemötandet från vårdcentral präglades av brist på empati och professionalism. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07877** Vård och behandling Behandling	Fått en skada i handen En kvinna har fått en skada i handen inom primärvården Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07917** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Utebliven vaccination på grund av leveransförsening En man hade bokat tid på en vårdcentral för att vaccinera sig mot influensa och covid-19. När han kom dit fick han besked om att covid-19-vaccinet ännu inte hade levererats och därför inte kunde ges. Mannen anser att vårdcentralen borde ha informerat honom om detta i förväg, då hade han kunnat boka en senare tid och få båda vaccinationerna vid samma tillfälle. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas då han redan fått svar av vårdgivaren. Han är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07928** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Väntat länge på svar från undersökning, får ingen kontakt med läkare En man har gjort en sömnundersökning för flera månader sedan men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07951** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Bristande behandling efter hjärtklaffsoperation kan ha bidragit till hjärtinfarkt En man som genomgått en hjärtklaffsoperation gick regelbundet på kontroller på vårdcentralen för att följa upp ett blodprov som mäter hur snabbt blodet levrar sig, eftersom han behandlades med blodförtunnande läkemedel. Vid ett tillfälle visade provsvaret ett avvikande värde, men mannen fick ingen återkoppling från vårdcentralen. Han ringde därför själv dit för att uppmärksamma personalen på resultatet. Han fick då besked om att vårdcentralen skulle kontakta honom vid behov av ändrad medicinering, inte tvärtom. Cirka två veckor senare drabbades mannen av en hjärtinfarkt. Enligt mannen uppgav personal på sjukhuset att vårdcentralens bristande hantering av uppföljningen efter hjärtklaffsoperationen kan ha bidragit till hjärtinfarkten som han drabbats av. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07952** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Riskfaktor för blodpropp uppmärksammandes inte och kvinna drabbades av en hjärtinfarkt En kvinna sökte vid minst två tillfällen vård på en vårdcentral på grund av öronsusningar och huvudvärk. Hon upplevde att hon inte blev tagen på allvar vid läkarbesöken och att läkaren bedömde hennes besvär som psykiskt betingade. Kvinnan fick läkemedel för eksem i öronen, men inga vidare utredningar gjordes. Blodprover som tagits visade mycket förhöjda värden av blodplättar, något som inte uppmärksammades eller noterades av läkaren. Senare drabbades kvinnan av en hjärtinfarkt. Vid en utredning konstaterade en hematolog, enligt kvinnan, att värdena hade varit kraftigt förhöjda under lång tid och ifrågasatte varför läkaren på vårdcentralen inte hade reagerat på detta. Kvinnan påpekar att förhöjda värden ökar risken för hjärtinfarkt och ska behandlas med läkemedel. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas då hon redan har haft kontakt med vårdgivaren angående synpunkterna. Patienten är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-08023** Administrativ hantering Brister i hantering	Missat skicka remiss En kvinna sökte vård för långvariga smärtor i ansiktet, huvudvärk och trötthet. Hon skulle få en remiss från vårdcentralen till en specialistmottagning. När remissen efterfrågades framkom att man missat att skicka den. Kvinnan ansåg att läkaren borde ha skickat remissen innan nästa patientmöte hade påbörjats. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-08024** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel information om behandling som gällde annan person En kvinna kontaktade sin vårdcentral i ett annat ärende men fick information om att hon hade bokat en tid för en injektion. Sjuksköterskan kunde inte svara på vad det var för injektion. Vid besök på vårdcentralen framkom att det vara en annan person som skulle ha injektionen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08078** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Undersökning och bemötande brast i professionalism En förälder fick digital kontakt med en läkare och frågade om sonen kunde ha borrelia. Läkaren var ointresserad och upprepade bara att ingen vidare undersökning behövdes eftersom rodnaden ej var "större än en femkrona". Vid fysiskt besök senare konstaterades det rätt omgående att det handlar om borrelia. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08089** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande och dokumentation En kvinna sökte vård på en vårdcentral, men uppger att hon fick ett bristfälligt bemötande och att det skrivits felaktig information i patientjournalen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08112** Ekonomi Patientavgifter	Undrar över patientavgift En kvinna undrar varför hon måste betala mer än vad som anges inom primärvården. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08114** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande återkoppling från läkare trots kraftigt avvikande sköldkörtelhormonvärde En kvinna som hade en autoimmun sjukdom som drabbar sköldkörteln tog blodprover som visade på kraftigt avvikande värden av sköldkörtelhormon. Hon undrar varför läkaren inte hörde av sig angående det avvikande värdet för att påbörja medicinsk behandling. Åtgärd: Patienten har redan varit kontakt med vårdgivaren och önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08134** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande på vårdcentral En kvinna upplevde att hon blev otrevligt och nonchalant bemött när hon behövde uppsöka en vårdcentral på grund av utmattningssymptom. Hon menar att bemötandet var oacceptabelt vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för patienter som är sköra. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08137** Administrativ hantering Brister i hantering	Strul under lång tid med att få ett intyg skrivet En kvinna har försökt få ett intyg angående en arbetsförmågebedömning, under sju veckor, från läkare på vårdcentralen för att skicka in till Arbetsförmedlingen. När hon får intyget fanns det felaktigheter och får till svar att det inte kan ändras. Nu orkar kvinnan inte kämpa längre för att få rätt intyg då det måste skickas in till Arbetsförmedlingen innan ett visst datum. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08196** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svåra smärtor, måste vänta då det inte fanns tider inom primärvården En kvinna har haft svåra buksmärtor nonstop under två veckor och kontaktat två vårdgivare men ingen har haft tid för besök. Hon får rådet att ta smärtstillande läkemedel och försöka ringa igen under veckan som kommer. Patienten har även vänt sig till akuten och fått besked att om hon inte var döende skulle vårdcentralen kontaktas. Kvinnan ansåg att vården var katastrofal. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08235** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga uppgifter i journalanteckning En kvinna upptäckte att det fanns felaktiga uppgifter i hennes journal. Där stod att hon hade gjort vissa undersökningar, men hon hade varken genomgått dessa eller besökt vårdcentralen det datum som stod angivet. Kvinnan ansåg att personalen borde ha bättre kontroll över vad som skrivs i journalerna. Åtgärd: Patienten har varit i kontakt med vårdgivaren som korrigerat journalanteckningen och önskar därför inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08257** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Läkare lyssnade inte, ingav inte tillit till resultatet En kvinna fick ett digitalt besök hos en vårdgivare då hon hade problem med sin tunga. Patienten skickade, efter uppmaning, en bild och vårdgivaren frågade om beläggning på tungan och kvinnan förklarade att bilden inte var träffsäker men läkaren ansåg inte att det var något anmärkningsvärt. Kvinnan upplevde att läkaren inte lyssna på hennes förklaring och hon hade därefter ingen tillit till vare sig diagnos eller behandling. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08319** Administrativ hantering Intyg	Felaktigt läkarintyg En patient begärde ett läkarintyg men när hon skickade detta vidare till sin arbetsgivare framkom det att intyget inte innehöll det som efterfrågades. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08355** Administrativ hantering Brister i hantering	Fick kallelse via sms utan information om vårdgivarens namn En man fick en sms påminnelse om en bokad tid i sin telefon. Meddelandet visade inte vilken vårdcentral eller mottagning som skickat det och inte heller fanns någon information i 1177 eller Alltid öppet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08356** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig	Brister i bemötande, uppföljning och ansvar En kvinna hade synpunkter på att en vårdcentralen brustit i bemötande, uppföljning och ansvar. Hon kände mig inte lyssnad på, fick vänta orimligt länge och blev bemött på ett sätt som kändes oprofessionellt och omänskligt. För att kunna minska patienters oro, öka tryggheten och ge ett mer mänskligt och professionellt bemötande i primärvården föreslog patienten följande ändringar. Hon ansåg att man borde införa ett digitalt uppföljningssystem där patienter automatiskt får information när provsvar eller undersökningsresultat har kommit, tillsammans med ett tydligt besked om när en vårdgivare kommer att återkoppla. Systemet skulle också kunna ge möjlighet att skriva ett kort meddelande till vården om man fortfarande har besvär, så att personalen ser det innan de skickar standardsvar. Ett annat förslag är att vårdcentralerna inför ”bemötandeguider” eller korta utbildningar för personal, med fokus på hur man kommunicerar respektfullt med patienter som upplever oro. Små ordval kan göra stor skillnad för hur trygg och sedd man känner sig. Slutligen önskade kvinnan att det fanns en ansvarig kontaktperson eller patientkoordinator på varje vårdcentral, som följde upp patienter som gjort undersökningar och såg till så att ingen ”faller mellan stolarna”. Det skulle minska missförstånd, frustration och skapa bättre kontinuitet i vården. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08360** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Onödigt besök för administrativ formalitet En minderårig son har tillsammans med förälder besökt en akutmottagning vid fyra separata tillfällen på grund av sonens pågående buksmärtor. Vid kontakt med vårdcentralen framkom att besökstid behövde bokas för att en remiss skulle kunna utfärdas till barnklinik. Vid mötet utförde läkaren ingen fysisk undersökning utan skrev remissen enbart baserad på redan känd journalinformation. Hon skrev ingen akut remiss då situationen inte motiverade detta. Förälder är mycket besviken på ett onödigt och ineffektivt besök som enbart var en administrativ formalitet. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas. s.
1177 **Primärvård** **V2511-08361** Kommunikation Bemötande	Bemötande från läkare En man bokade tid, online, för att få hjälp med ett munsår. Det börjar med att mannen blev tillsagd att han inte fick befinna sig var som helst, en information som lämnades tre timmar före mötet. Mannen arbetar på byggen och hade svårt att hitta ett bra rum så det blev en toalett där han kunde var ifred. Läkaren skällde ut honom och han fick visa att händerna var fria. Hon avbröt mannen, ifrågasatte tidigare bedömningar men kom ändå så småningom till samma slutsats som tidigare läkare. Patienten kände sig som ett barn som fått en utskällning och uppgav att han aldrig kommer boka ett digitalt möte igen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08362** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Uteblivet svar efter patientens oro för hjärtbesvär och brist på livslust En kvinna skrev till sin vårdcentral att hon några dagar tidigare haft smärta i bröstet med utstrålning mot axeln som varade i några minuter och att hon därefter känt sig ovanligt trött. Kvinnan bad om en EKG och eventuellt annan undersökning då hon har ärftlighet för hjärtsvikt. Först över ett dygn senare fick hon ett skriftligt svar från vårdcentralen där hon uppmuntrades söka akutmottagning. Hon svarade att det inte var aktuellt eftersom händelsen låg flera dagar tillbaka och akutsjukvården sannolikt skulle hänvisa henne till primärvården. Hon framförde också att hon hade brist på livsglädje, men fick inget ytterligare svar innan chatten stängdes. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08432** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral förlänger inte sjukskrivning efter stroke, hänvisar till sjukhus En kvinna drabbades vid flera tillfällen av bristningar i blodkärl till hjärnan vilket ledde till infarkter. Hon har sedan detta befunnit sig i en rehabiliteringsfas med kvarstående neurologiska och kognitiva begränsningar och har fortsatt behov av sjukskrivning. Kvinnan uppger att vårdcentralen inte vill förlänga sjukskrivningen utan hänvisar till sjukhus, trots att sjukhuset motsätter sig detta. Hon menar att vårdcentralen inte tagit sitt samordningsansvar och avfärdat hennes försök att lämna in relevant medicinskt underlag. Åtgärd: Patienten har på egen hand framfört synpunkterna till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08443** Kommunikation Samtycke	Opassande beröring En kvinna besökte en specialistläkare och under besöket rörde läkaren hennes ansikte på ett sätt som inte var medicinskt nödvändigt. Hon upplevde det som mycket obehagligt, opassande och kände sig förnedrad. Patienten uppfattade det som ett sexuellt laddat beteende och kände sig kränkt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08444** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad remiss till hudläkare En patient sökte vårdcentralen för långvariga hudbesvär som inte förbättrats trots flera olika krämer. Hen önskade en remiss till hudläkare men nekades det. I stället rekommenderade läkaren en kräm som han hade hittat information om på internet, och ett återbesök planerades några veckor senare för att ta ställning till remiss vid behov. Patienten upplevde bemötandet som oprofessionellt och oseriöst. Hen framhöll att en digital plattform där patienter kan dokumentera sina symtom och snabbt få bedömning eller råd av en specialist skulle kunna förbättra tillgången till rätt vård, spara tid och minska frustration över fördröjda specialistbedömningar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas då ärendet löst sig. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08478** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Ingen information om att läkemedel fanns att hämta på Apotek En patient har vid två tillfällen lämnat prov för att utreda urinvägsinfektion. Kvinnan upptäckte via Apoteket att läkemedel var utskrivet, vid båda tillfällena, men ingen från vårdcentralen hade meddelat kvinna svar på provet samt att läkemedel var utskrivet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08536** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Kommunikation mellan personal, brister i omvårdnad En kvinna ansåg att det fanns brister i kommunikationen mellan undersköterska och sjuksköterska kring behovet av specialförband för omläggning av sår i hemmet. Undersköterska tog kort på ett sår och lovade visa sjuksköterska för att få bedömning och skulle därefter komma med förband som skulle räcka över helgen. När patienten inte fick något material ringde hon sjuksköterskan som var otrevlig och ifrågasatte om kvinnan hade något sår men denna hänvisade då till undersköterskans bilder. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08547** Vård och behandling Behandling	Man hänvisades till företagshälsovården trots allvarliga kroppsliga symtom En man sökte vård på en vårdcentral på grund av högt blodtryck, stressreaktion, ångest och nedsatt arbetsförmåga. Där blev han blev hänvisad till företagshälsovården för sjukskrivning, då läkaren menade att hans symtom var relaterade till problem på arbetet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08553** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Vårdgivaren upplevs slarvig och har brist på engagemang En man har synpunkter på att en vårdcentral uppgivit fel tid för provtagning samt inte lämnat information om hur ett läkemedel skulle användas. Vid ett samtal hos en psykolog, som tog tio minuter, fick patienten svara på ett fåtal frågar därefter avrundades samtalet. Mannen ansåg att det fanns en genomgående kultur hos denna vårdcentral som vittnade om slarvighet, brist på engagemang och i många fall kantas upplevelsen av att de vill "bocka av" så många ärende som möjligt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08561** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos	Läkare på vårdcentral skickade inte remiss till rätt specialistenhet Vid hälsoundersökning konstaterades att en man hade avvikande blodvärden vilka kunde tyda på medfödd sjukdom. Läkare på vårdcentral skickade remiss till specialist på blodsjukdomar. Remissen avslogs eftersom den misstänkta diagnosen ska utredas av annan specialistkompetens. Läkare på vårdcentral skickade inte remissen vidare till rätt enhet. Patienten påtalade detta några veckor senare och fick till svar att remiss skulle skickas. Flera veckor senare såg patienten att remissen ändå inte hade skickats iväg. Patienten valde att vända sig till annan vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08586** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bemötande och hantering av sjukskrivning En kvinna upplevde att hon blev pressad och respektlöst bemött när en läkare vid en vårdcentral ifrågasatte hennes sjukskrivning. Patienten uppgav att hon var i ett skört psykiskt tillstånd och läkaren uppgav att denna inte kunde sjukskriva hur länge som helst och frågade upprepade gånger hur länge kvinnan tänkte vara sjuk. Patienten upplevde ingen förståelse för sin situation och samtalet ledde till att hennes mående försämrades kraftigt då hon inte kände sig trygg eller lyssnad till. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08602** Kommunikation Bemötande	Oprofessionellt bemötande En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral varit oprofessionell och kommenterat, på ett otrevligt sätt, vararför vissa saker inte var gjorda. Detta triggade patientens depression då hon, bland annat, inte haft möjlighet att ta sina läkemedel på grund av sin dåliga ekonomi. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08730** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande och återkoppling på BVC En förälder hade skrivit till barnavårdscentralen (BVC) att hennes dotter hade haft hosta i samband med att hon sov, vilket oroade mamman. Hon fick återkoppling från BVC först två veckor senare. Vid ett annat tillfälle skulle en läkare undersöka flickan och kontrollera att dottern hade nått vissa milstolpar i utvecklingen. Läkaren slog då bort förälderns händer när denne höll i sitt barn. Läkarens bemötande var mycket tråkigt och föräldrarna kände sig mycket ledsna och rädda efter besöket. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.