Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-01-30

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	184

Avslutat datum: 2025-12-01 - 2025-12-31

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2504-02620** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till hemsjukvård En man önskar uppmärksamma och berömma hemsjukvården vid en vårdcentral. Han har upplevt personalen som mycket kompetent och professionella. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2507-05317** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Upplevelse av rörighet och oklarheter rörande läkarkontakt En äldre kvinna med cancersjukdom och flera andra diagnoser hade synpunkter på sin vårdcentrals organisation, patienten är i behov av kontinuitet och önskar kontakt med en specifik läkare. Hennes upplevelse är dock att det är oklart och rörigt vem hon ska prata med och hon tycker att det blir spretigt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2508-05790** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	En patient med kronisk sjukdom fick inte hjälp med mediciner av primärvård En kroniskt sjuk patient dabbades av diarré i flera dagar. Hen kunde inte behålla mat, vatten eller mediciner. En anhörig ansåg att patienten i ett tidigare skede borde fått vätskeersättning och näringsdropp för att inte torka ut. Sjukvårdsrådgivningen hänvisade den anhöriga att tillkalla ambulans. Ambulanspersonalen kom, men nekade patienten att åka med då det inte fanns lediga vårdplatser i regionen. Under tiden blev patienten allt svagare och tappade i vikt. och kunde till slut inte resa sig. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06418** Vård och behandling Behandling	Nekades intyg Patienten önskade läkarintyg om behovet av hemsjukvård. Patienten led av allvarlig sjukdom och undrade hur lång levnadstid som återstod för henne. Hon framförde även önskemål om kontakt med specifik läkare. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att bedömningen av behovet av hemsjukvård genomfördes av distriktsjuksköterska, vilket var helt i linje med gällande rutiner. Vårdgivaren kunde inte ge besked om resterande levnadstid. Den läkare som patienten önskade kontakt med var tyvärr fullbokad. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07272** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remitterades till specialistmottagning som har avregistrerats En man remitterades från vårdcentralen till en specialistmottagning. Då han inte fick någon återkoppling kontaktade hans fru mottagningen på telefontiderna men hon fick heller ingen återkoppling. Därefter kontaktade frun läkaren på vårdcentralen som remitterade mannen en andra gång till samma mottagning. Det visade sig att mottagningen var avregistrerad och inte längre har avtal med regionen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att läkaren hade skickat en remiss till en neurologmottagning för vidare bedömning. Sex veckor senare kontaktade ombudet vårdcentralen för att efterhöra hur det hade gått och fick reda på att de inväntar besked från neurologen. Ytterligare två och en halv månad senare kontaktade ombudet vårdcentralen på nytt och frågade om remissen kunde skickas till någon annan mottagning. Läkaren missförstod detta och skickade istället remissen till samma neurolog och bad denne att skyndsamt hantera remissen. Ytterligare en månad senare tog ombudet ny kontakt med vårdcentralen då ingen kallelse hade kommit. Läkaren skrev då remiss till en annan mottagning. Vårdgivaren tyckte att det var olyckligt att läkaren hade skrivit remisserna till samma neurologmottagning som verkade vara en alltigenom oseriös remissmottagare. Vårdgivaren utgick från att de valbara remissmottagarna som finns i regionens journalsystem är seriösa och pålitliga. Vårdgivaren utgick också från att om något fallerar kring någon remissmottagning med många avvikelser och klagomål så tas dessa bort som valbara remissmottagare. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07550** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Ändring görs i medicinering vid specialistmottagning En funktionsnedsatt äldre man var på ett läkarbesök vid en specialistmottagning. Läkaren ändrade i mannens medicinering vilket ledde till ökad smärta. När mannen sökte vårdgivaren för att få förklaring och åtgärd fick han ingen återkoppling. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att de inte tillräckligt tydligt har förklarat för patienten varför läkemedelsbehandlingen avslutades och att de inte förmedlat en tydlig plan för hur patientens smärta skulle följas upp. Vid besöket gjordes bedömning av patientens ledbesvär med undersökning och provtagning. Smärtan misstänktes ha en annan orsak än ledinflammation och behandlingen med läkemedlet bedömdes vara riskfyllt med tanke på patientens ökade risk för hjärt- och kärlsjukdom. Patienten hörde av sig på grund av ökade besvär men avbokade den inbokade tiden. Vid en förnyad bedömning kan vårdgivaren ta ställning till behandling, men eventuellt får vårdcentralen överväga andra orsaker till patientens smärta. Ansvariga läkare har vidtalats. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört sig vara missnöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen, i samråd med patienten.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08363** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktigheter kring diagnoser i journalen En man upptäckte återkommande flera felaktigheter i sin journal från en vårdcentral. Läkare har skrivit att han har diagnoser som han inte har, patienten menar att det är farligt om han skulle behöva uppsöka akut vård och han känner sig kränkt och ledsen. Patienten har vidare synpunkter på att en läkare vid ett besök gett ett förvirrat och stressat intryck och pratade bristande svenska, patienten menar att det var svårt att förstå vad läkaren sade och läkaren verkade inte heller förstå vad patienten menade. Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att patienten haft direktkontakt med vårdgivaren. Patienten informeras om att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Primärvård** **V2512-09148** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig bedömning och förskrivning på vårdcentral En kvinna drabbades av plötslig dövhet på ena örat. Hon hade ingen pågående förkylning och hennes barn var inte sjuka, vilket hon berättade för husläkaren. Kvinnan efterfrågade kortison för att häva eventuell inflammation, men nekades. Läkaren skrev ut en annan medicin, som apotekspersonalen reagerade starkt på då den inte används i nutid och inte stämde med kvinnans besvär. Detta gjorde att kvinnan kontaktade en öron-, näs- och halsläkare som förskrev kortison och menade att hon absolut inte skulle ta den medicin som husläkaren förskrivit. Hon fick även veta att en biverkning av medicinen var hjärnblödning, något hon har ärftlighet för. I journalen från vårdcentralen står att kvinnan hade ett virus, att hon var förkyld och att båda barnen var sjuka. Läkaren som hon upplevde oengagerad hade inte lyssnat. Kvinnan som inte vet om hon kommer få sin hörsel åter har ersättningsanspråk på besöket och medicinen som hon hämtade ut i onödan. Hon går nu på akutsjukhus för uppföljning av sin hörsel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06609** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Primärvårdsläkare missade diagnos, vilket patienten fick reda på först flera år senare En kvinna sökte vård för upprepade svimningstillfällen och illamående. Hon fick svaret att det var ångest. Flera år senare fick hon reda på att det vid en tidigare undersökning av hjärtat visat accelerering av hjärtrytmen. Resultatet av den hjärtundersökningen meddelades dock inte patienten. Diagnosen blev därmed försenad med flera år på grund av detta, vilket fick stora konsekvenser för patientens mående under tiden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade det lidande som den försenade diagnosen orsakat och även deras eventuella ansvar i detta. De tackade för att hon uppmärksammat dem på det så att de kan ta lärdom för framtiden. De beskrev de kontakter som tagits, vilka undersökningar som gjorts och vilken specialist som remitterats till, som hon träffat. Vårdgivaren kunde inte bedöma vilken instans som hade ansvaret för den fördröjda diagnosen, och vet inte vad som de mer kunde ha gjort från vårdgivarens sida. Men de har lärt sig mer om diagnosen POTS, det har diskuterats i läkargruppen för att de ska bli bättre på att identifiera, utreda och diagnosticera tillståndet. Avslutningsvis beklagade de igen att diagnosen dröjt liksom deras del i det. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06841** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Nekas järninfusion på vårdcentralen som hänvisar till regionens riktlinjer En kvinna har varit på en specialistmottagning där man tagit blodprover. Dessa visade att hon behövde järntillskott. Då kvinnan inte kan ta äta tabletter på grund av biverkningar behöver hon järninfusion och remitterades till vårdcentralen för detta. Från vårdcentralen hänvisades hon tillbaka till specialistmottagningen, varifrån hon på nytt hänvisades till vårdcentralen. Vid en andra påringning till vårdcentralen skulle en verksamhetsansvarig chef ringa kvinnan, vilket denne inte har gjort. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen tackade han för de värdefulla synpunkterna och beskrev att vårdcentralen tidigare bistått specialistmottagningar med sådana injektioner och andra behandlingar. Detta har lett till en överbelastning på primärvården. Enligt Hälso- och sjukvårdsförvaltningens (HSF) senaste direktiv ska primärvården, på grund av överbelastning, inte ta över dessa behandlingar utan specialistmottagningarna ska själva hantera behandlingarna tills Regionen kommit med ett slutgiltigt beslut. Gällande järninfusioner gäller direktivet för alla organspecialistmottagningar oavsett specialitet, det kan vara gynekologi, mag-tarm eller blodsjukdomar. Kvinnan välkomnades att höra av sig vid fler frågor eller funderingar. Då patienten, efter att yttrandet översänts, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2509-06998** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet och otydlig uppföljning på vårdcentral En kvinna i åttioårsåldern som regelbundet får blodtransfusioner och järninjektioner såg själv i sin journal att hennes blodvärde var mycket lågt. Hon hade inte blivit kontaktad av vårdcentralen om provsvaret. Kvinnan upplever att detta är ett återkommande problem, där vårdcentralen varken tar tillräckligt ansvar för hennes behandling eller följer upp provsvar. Hon efterfrågar därför en fast läkarkontakt med ansvar för hennes vård. Hon beskriver också att det är svårt att komma fram till vårdcentralen per telefon för att boka läkartid. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren betonar att god tillgänglighet är en av vårdcentralens viktigaste uppgifter och beklagar att patienten upplevt svårigheter att komma i kontakt med dem. Ett arbete pågår för att förbättra tillgängligheten och vårdgivaren uppger att en viss förbättring redan märks. När det gäller fast läkarkontakt uppger de att patienten haft otur då hon fått läkare som sedan avslutat sin tjänst eller varit föräldralediga. De uppger att patientens fasta läkare nu ska vara åter i tjänst. Vårdgivaren uppger också att uppföljning av blodprover och undersökningssvar ska förbättras framöver och bekräftar att det inte ska ligga på patientens ansvar att själv behöva efterfråga provsvar. Patienten är nöjd med svaret och ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2510-07292** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Väntetid för listning på vårdcentral En kvinna ville lista sig på en vårdcentral där hon tidigare varit patient. Hon fick veta att väntetiden för att bli listad där var lång. Kvinnan menade att hon inte själv hade valt att byta vårdcentral tidigare och ansåg därför att detta borde tas med i bedömningen när hon nu åter önskade lista sig där. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de inte har möjlighet att påverka turordningen för listning av patienter, annat än när det finns ett medicinskt behov till exempel om en läkare bedömde att en patient behövde listas akut. Det är regionens riktlinjer som de ansvarar för att följa. Vårdgivaren skrev vidare att alla patienter är viktiga och att de kontinuerligt tar emot patienter från sin kö. Samtidigt har de många patienter i kön och uppmanade därför patienten att lista sig på en annan vårdcentral om behovet av vård var trängande. Vårdgivaren beklagade att de inte kunde tillmötesgå patientens behov. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2510-07497** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ifrågasätter regelverket om 1:a linjens psykiatri En kvinna som har haft samtalsterapi hos en psykolog vid en vårdcentral är nöjd med insatsen och vill gärna fortsätta hos denne. Hon känner att hon har förtroende för psykologen och att hon har gjort framsteg i sitt mående. Enligt regelverk kan hon inte gå kvar hos psykologen som måste remittera henne till psykiatrin. Kvinnan vill inte komma till psykiatrin. Hon ifrågasätter regelverket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Där beskrevs att prioriteringar måste göras då resurserna inte var oändliga och då det inte räcker till att ge alla den mängd samtal med samtalsbehandlare som man önskat, framför allt inte behandling över lång tid. Chef uppgav att hur många gånger man kan utnyttja en resurs kan också behöva begränsas och ibland kan en patienten hänvisas till egenvård som då blir att söka privat samtalsstöd. Primärvårdens uppdrag innebar att bedöma och behandla mild till måttlig psykisk ohälsa och chef beklagade att det inte var möjligt för kvinnan att fortsätta behandlingen. Då ingen ytterligare återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2510-07992** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Bristande hjälp med medicinering till patient som sedan fick benen amputerade En patient som haft stroke och beskrevs ha nedsatt kognitiv förmåga fick inte den hjälp från primärvården att ta den medicin hen behövde. Vårdgivaren visste att patienten inte tog sina mediciner men hänvisade till att patienten inte ville ta dem. Patienten fick senare amputera benen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2511-08744** Ekonomi Patientavgifter Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En man fick uteblivelsefaktura när påminnelse via SMS kallelse inte kom enligt överenskommelse En man hade svårt att komma ihåg tider från vårdgivaren. Han bad att få påminnelse via SMS, vilket noterades i journalen. Trots detta fick han bara kallelse via elektronisk brevlåda. När anhörig hörde av sig till vårdgivaren fick de höra att de inte litade på SMS - systemet och tyckte det räckte att mannen fått kallelse via elektronisk brevlåda. Mannen fick uteblivelseavgift eftersom han missade mötet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
Telefon **Primärvård** **V2512-08854** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fortsatt nekad remiss till specialist efter ett års försök med egenvårdsbehandling med sjukgymnastik En man med långvarig ryggsmärta nekades remiss för röntgenundersökning och remiss till specialist. Mannen hade på läkarens inrådan gått till fysioterapeuter under ett års tid, utan förbättring, och på eget initiativ bytt till olika fysioterapeuter för att avhjälpa smärtan med olika metoder. Smärtan avhjälptes dock inte och påverkande sömnen negativt. Mannen var besviken över att han efter ett års försök med egenvård inte blev remitterad vidare till specialist. Läkaren sa att han kunde söka hjälp via den privata vården, vilket mannen tyckte var en lite märklig rekommendation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08857** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristande handläggning vid utredning av knäartros En man hade smärtor i ett knä sökte vård på en vårdcentral. Där gjordes inga tester utan läkaren skrev direkt ut smärtlindrande mediciner och han fick börja ett träningsprogram hos fysioterapeut. Mannen blev sedan försämrad och knät svullnade upp. Då skickades remiss för röntgen och blodprover togs som båda bekräftade att det var artros i knät. Han ifrågasätter varför de inte gjort mer grundlig undersökning för att säkerställa att diagnosen var rätt från början. Mannen ville bli sjukskriven en tid då hans jobb var fysiskt krävande, med det godkändes inte av läkaren. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08871** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i vård och får inte ut önskade dokument från vårdcentral En äldre patient upplevde att hon inte fick den vård och behandling hon behövde för de symtom patienten hade. Patienten sökte sig till den privata vården för att få rätt behandling som lindrade symtomen. Patienten hade även bett sin vårdcentral att få ut loggutdrag men fick inte detta på flera månader. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08897** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Kvinna uppgav att hon hade parasiter under huden men att sjukvården inte tar henne på allvar Kvinna uppger att hon fått en parasit som lägger ägg under huden. När hon söker vård så vill inte läkare undersöka henne. Kvinnan vill ha läkemedel mot parasiter men får inget gehör för detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2512-08903** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Avbröt medicinering, smärtlindring med allvarliga konsekvenser Patienten hade under många år ordinerats smärtstillande läkemedel. En läkare avslutade denna ordination, vilket fick allvarliga konsekvenser för patienten, bland annat amputation av ben. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08945** Kommunikation Delaktig	Orosanmälan till kommunen av vårdcentral En orosanmälan ställdes till kommunen av en verksamhetschef efter att en äldre man uteblev från ett bokat besök på vårdcentralen hos sjuksköterska. Det gjordes även en orosanmälan på den vuxna dottern av skäl som hon inte fått information om. Dottern ställer sig mycket tveksam till hur de kan upprätta en anmälan om att utebli från frivillig vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08957** Vård och behandling Behandling	Får inte adekvat smärtlindring En kvinna har en smärtproblematik sedan flera år tillbaka och önskar få behandling samt stödinsatser i vardagen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08974** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Brister vid vårdcentral En patient blev insatt på ett potent läkemedel vid en vårdcentral. Hen drabbades av biverkningar och har haft svårt att komma i kontakt med behandlande läkare kring uppföljning av medicineringen, då läkaren inte ringer tillbaka. Vidare har personen synpunkter på att personalen på mottagningen är otrevliga och uppträder oprofessionellt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08981** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	En läkare fokuserade mer på kvinnans vikt än de besvär hon sökte för En kvinna sökte vård för misstänkt reumatisk sjukdom med hudutslag. Sjukdomen finns i släkten och kvinnan hade genom åren upplevt återkommande skov med led- och muskelvärk utan att söka vård. Men när kvinnan även fick hudutslag och symtom från ögonen sökte hon vård för att få hjälp med utredning. Läkaren undersökte knappt kvinnan, men hälsade att han trodde att besvären berodde på belastningsproblematik. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-08989** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Bristande delaktighet och läkemedelshantering av hemsjukvårdspersonal En kvinna ansåg att hemsjukvården för sin äldre anhörige inte fungerade. Dels uteblev samarbete kring vården, trots att hon hade fullmakt, dels undrade hon över hur medicineringen sköttes. Hon ifrågasatte att det saknades sjuksköterska och att läkemedel försvann från patientens hem under helger. Detta från ett låst skåp som bara viss personal hade tillgång till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2512-09111** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristfällig bedömning och delaktighet En kvinna har sökt vård på en vårdcentral men uppger att vårdcentralen gjort bristfälliga bedömningar och inte lyssnat på henne. Vidare har vårdcentralen nekat till att skicka remisser. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2512-09113** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Missnöjd med bemötande, uteblivande av odling, uppföljning av magbesvär och journalföring En kvinna upplevde inte att hon fick hjälp av vårdcentralen. Kände sig inte lyssnad på. Hon hade besvär med magen, förstoppning, illamående. Hon fick inte tid och uppföljning utifrån besvär. Hon beskrev dåligt bemötande, och misstänkte eventuellt felaktigheter i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09147** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Onödigt besök i vården En kvinna hade besökt vårdcentralen en gång för borttag av stygn. Hon hade själv tagit bort plåster en tid senare. Ändå kallades hon till vårdcentralen för borttag av plåstret, vilket tog några sekunder. För detta fick hon betala 275 kronor. Kvinnan anser inte att det är rimligt att vården kallar för en sådan enkel sak. Hon har ersättningsanspråk på kostnaden. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09149** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Bristande vård på vårdcentral En kvinna påpekar att en läkare på vårdcentralen är arg och otrevlig. Ingen årskontroll har skett så som utlovats. Läkemedel förnyas inte och ingen uppföljning har skett av tidigare förskrivna läkemedel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09162** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Makabert med skelett som satt vid receptionen på vårdcentralen med mössa och sockor En kvinna var på sin vårdcentral och såg att personalen hade satt ett skelett på en stol utanför receptionen. Skelettet hade blivit påklädd med mössa och sockor. Kvinnan anser att om detta ska föreställa humor så var det makabert. Hon anser att personalen inte har visat någon empati med svårt sjuka patienter eller patienter vars närstående nyligen avlidit. Kvinnan avslutade med att säga att kanske skelettet ändå var träffande för denna eftersom patienterna får sitta och vänta på besökstider och får ingen vård utan slutar som döda skelett. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2512-09168** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Läkemedel	Förskrev läkemedel mot patientens vilja En kvinna uppger att en läkare på en vårdcentral förskrivit läkemedel mot hennes vilja. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09174** Vård och behandling Behandling	Nekad viss hjälp på vårdcentral En patient bad om kuratorsstöd vid en vårdcentral men informerades om att det inte kunde erbjudas. Patienten ifrågasätter detta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09242** Vård och behandling Behandling	En person med smärta, som förvärrats, fick inte hjälp med någon lösning på det En person med kraftig smärta inte fick hjälp att hantera den eller hjälp med någon lösning framåt. Smärtan påverkade personens hela tillvaro. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09283** Administrativ hantering Intyg	Läkare på vårdcentralen skriver inte sjukintyg En kvinna har varit långtidssjukskriven och har nu anpassad arbetstid några timmar några dagar i veckan för återgång till arbete. Arbetstagaren kräver läkarintyg från första dagen vid korttidssjukskrivning i magsjuka eller influensa. Läkaren vägrar skriva detta sjukintyg utan hänvisar henne till privatvård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09284** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Fördröjd återkoppling vid misstänkta läkemedelsbiverkningar Patienten upplevde biverkningar av ett läkemedel och kontaktade sin läkare på vårdcentralen. Läkaren bedömde att besvären hade annan orsak än läkemedlet och ordinerade behandling för detta. Patienten fick information om att höra av sig via vårdcentralens digitala app vid frågor. Den ordinerade behandlingen gav ingen effekt, vilket patienten meddelade via appen. Det dröjde mer än en vecka innan patienten fick svar, där läkaren informerade om att en remiss till en specialistmottagning skulle skickas. Efter detta har ytterligare meddelanden från patienten inte besvarats. Patienten upplevde att hen inte blev lyssnad på, särskilt i sin uppfattning att besvären kunde vara biverkningar av läkemedlet, och ifrågasätter den uteblivna återkopplingen från vården. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09285** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Tonåring remitterades till specialistläkare som inte längre har avtal med regionen En patient med nageltrång remitterades av en läkare på vårdcentralen till en specialistläkare som inte längre har avtal med regionen. Ombudet ifrågasätter varför vårdcentralen inte har uppdaterade listor över vilka specialistmottagningar som har aktuella vårdavtal. Patienten har väntat flera månader på behandling. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2512-09299** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande behandling, delaktighet och med felaktigheter i journalen vid primärvårdsenhet En kvinna sökte för besvär som läkaren tolkade som hormonbrist. Kvinnan trodde inte det utan önskade att andra prover togs innan behandling med hormoner skulle sättas in. Provsvar visade sen på viss vitaminbrist. Kvinnan kände sig inte lyssnad på i kontakten med läkaren. Kvinnan såg även brister i dokumentationen och önskade få vissa saker tillagda i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09337** Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare skickade inte remiss trots överenskommelse och flera påminnelser En anhörig till ett barn hade synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte skickade remiss till hudläkare enligt överenskommelse. Trots att anhörig påmint vid flertalet tillfällen och varit i kontakt med verksamhetschef på mottagningen om detta, så hände inget. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09352** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Felaktig journalföring och behandling har lett till komplikationer En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har skrivit felaktiga uppgifter i journalen. Läkaren har skrivit att denne har gett behandlingar som kvinnan menar att hon inte fått. Läkaren har också slarvat med och nonchalerat kvinnans besvär. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** **V2512-09384** Tillgänglighet Väntetider i vården	Hög frånvaro hos fotsjukvårdare på vårdcentral leder till lång väntetid En patient med behov av medicinsk fotsjukvård beskrev att det var lång väntetid till fotsjukvårdare på vårdcentralen, trots bedömt behov av regelbunden behandling. Fotsjukvårdaren var ofta frånvarande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09428** Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral vägrar utfärda reservnummer till papperslös kvinna En papperslös kvinna som sökte vård på en vårdcentral uppgav att personalen vägrade att utfärda ett reservnummer till henne. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2512-09430** Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdcentral skrev felaktiga recept till papperslös kvinna Vårdcentral skrev felaktiga recept till papperslös kvinna som medförde stora kostnader för patienten. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2512-09479** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Läkare gjorde felaktig journalanteckning efter telefonsamtal En kvinna kontaktade en nyöppnad vårdcentral för att se om det kunde vara en bra vårdgivare att lista sig hos. Patienten upplevde att språksvårigheter försvårade kommunikationen. Efter samtalet såg patienten i sin journal att läkaren gjort felaktiga journalanteckningar. Patienten ville att anteckningarna skulle raderas men hade svårt att komma överens med läkaren om detta. De förstod inte varandra. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2512-09509** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen läkartid på vårdcentralen efter att ha skadat benet i ett fall En man föll för tre veckor sedan och skadade benet. Han har ringt vårdcentralen vid flera tillfällen men har ännu inte fått någon läkartid för bedömning av benet. Han har fortsatt ont och svårigheter att röra sig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09525** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Papperslös nekades subventionerad vård på vårdcentral En papperslös kvinna nekades subventionerad vård på en vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** **V2512-09576** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Nekad förskrivning av smärtlindrande medicin Patienten hade sedan en skada för en längre tid sedan fått smärtstillande läkemedel utskrivet via sin vårdcentral. Ombudet uppgav att vårdcentralen nu inte längre vill förskriva läkemedlet. Ombudet upplevde också att de inte blev lyssnade på när de kontaktade vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09580** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Missnöjd med regelverk kring omlistning vid primärvården En kvinna är missnöjd med regelverket kring att lista om sig inom primärvården. Hon har haft besvär som hon nu måste få omedelbar vård för men både akuten och den närmaste vårdcentralen har vägrat att ta emot henne då hon bland annat är listat hos en annan vårdcentral. Hon anser att regelverket är felaktigt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09584** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas utredning med magnetkameraundersökning En kvinna har olika besvär såsom värk, domningar och trötthet. Kvinnan är orolig för att det skulle vara en kronisk inflammatorisk sjukdom i centrala nervsystemet, multipel skleros (MS). Kvinnan har undersökts med blodprover och genomgått neurologiska undersökningar. Dock har hon inte fått göra någon magnetkameraundersökning (MR) på grund av att samtliga övriga undersökningar inte påvisat någon misstanke om MS. Detta gör att kvinnan är orolig och har svårt att inte själv tro på att det kan röra sig om stress eller annat någon annat. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2512-09595** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barn med ångest och stress fick avslag på remisser En förälder till ett barn som diagnostiserats med ångest och stress remitterades till olika vårdinstanser inom första linjens vård. Remisserna avslogs dock med hänvisning till barnets ålder, vilket den närstående ställde sig frågande till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Skrivelse **Primärvård** **V2507-05346** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Frågor om journalutlämning var olämpligt Närstående till avliden patient ifrågasatte att ett andra närstående till den avlidna patienten kunde få tillgång till den avlidnes journal vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren bedömde att man följt gällande regelverk i denna fråga. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2508-05763** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristfällig undersökning missade cancerdiagnos Patienten led av kramper och andra besvär i magen. Han besökte vårdcentralen, där läkaren remitterade honom till undersökning med ultraljud, denna undersökning påvisade inga avvikelser. Smärtorna och besvären bestod. Senare undersökning som annan vårdgivare tog initiativ till visade att patienten led av tumörer, cancersjukdom. Patienten ansåg att läkare vid vårdcentralen borde ha remitterat honom till undersökning med magnetkamera. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från vårdgivaren framgick att patienten besökte läkare vid vårdcentralen med anledning av ospecifik buksmärta. Ultraljudsundersökning genomfördes strax därpå och denna påvisade inget avvikande vilket patienten meddelades brevledes. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2508-05844** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristfällig undersökning missade cancerdiagnos Patienten led av kramper och andra besvär i magen. Han besökte vårdcentralen, där läkaren remitterade honom till undersökning med ultraljud, denna undersökning påvisade inga avvikelser. Smärtorna och besvären bestod. Senare undersökning som annan vårdgivare tog initiativ till visade att patienten led av tumörer, cancersjukdom. Patienten ansåg att läkare vid vårdcentralen borde ha remitterat honom till undersökning med magnetkamera. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare upprättade remiss till undersökning med ultraljud. Undersökningen genomfördes och resultatet visade inga avvikelser. Vid uppföljande besök var patientens symptom inte allvarliga, det förelåg inga behov för vidare undersökningar vid denna tidpunkt. Patienten hade inbokats på ytterligare uppföljningsbesök om besvären bestod. Patienten återkom inte. Vårdgivaren skulle dock med anledning av detta ärende se över sina rutiner gällande uppföljning av patienter. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2508-06234** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Brister kring bland annat kommunikation, vård och behandling och administration En kvinna kände sig illa behandlad, utsatt och uthängd av personal, framförallt läkaren, vid en vårdcentral. Patienten menar att det finns en rad situationer rörande bemötande, utredning, sjukresor, remisshantering, intyg och kommunikation som får henne att känna på detta sätt. Hon menar att läkaren avfärdar henne och har framfört att patienten har för många besvär. Den bristfälliga remisshanteringen innebär exempelvis att patienten bollas runt i vården och själv får kontakta många olika vårdgivare, inklusive vårdcentralen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevde missnöje med vården och kontakten med vårdgivaren. Den var ledsen att patienten upplevt bemötandet som bristfälligt och förstår att det kan ha påverkat upplevelsen av vården negativt. Vårdgivaren arbetar kontinuerligt med bemötandefrågor och tar synpunkterna på stort allvar. För patienter med omfattande behov försöker den hitta strukturerade kontaktvägar, exempelvis genom planerade uppföljningar, för att skapa trygghet och minska risken för missförstånd. Vårdgivaren hade gått igenom den senaste månadens vårdkontakter, 28 stycken, och delar av journalen sedan ungefär knappt ett år tillbaka. Vårdgivaren bemötte de olika delar patienten hade synpunkter på och redogjorde bland annat för att en bred medicinsk utredning gjorts rörande långvarig smärta i buk, bål och ljumskar. Utredningarna hade inte visat någon allvarlig somatisk sjukdom. Vidare hade husläkaren skickat remisser till en rad specialister. Vårdgivaren redogjorde för grundprincipen kring sjukskrivningar och grundprinciperna för sjukskrivning vid långvarig smärta. I patientens aktuella fall hänvisades hon till ortopedmottagningen vid ett akutsjukhus. För att säkerställa kontinuitet, patientsäkerhet och en god arbetsmiljö kunde vårdgivaren inte tillmötesgå ytterligare byte av fast läkare som patienten önskade. Detta var i linje med patientlagen som ger rätt att välja vårdcentral men inte obegränsat byte av läkare. Vårdgivaren välkomnade fortsatt dialog för att hitta bästa möjliga vård och stöd för patienten och beklagade att patienten upplevt att hon själv behövt driva på utredningar och förstod att detta kan ha skapat oro och frustration. Patienten har efter att har efter att ha tagit del av ett kompletterande svar inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2510-07115** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnostisering och behandling vid kronisk inflammatorisk tarmsjukdom En ung man hade magont och blod i avföringen och sökte vård på vårdcentralen. Blodproverna visade att mannen hade en pågående inflammation i kroppen. Mannens mor kontaktade vårdcentralen för att informera om att en släkting hade en kronisk inflammatorisk tarminflammation och bad läkaren remittera mannen till specialistläkare. Dagen efter besökte mannen en akutmottagning på grund av kräkningar och blod i avföringen. Mannen lades in och blev akutopererad där hans tjocktarm togs bort. Mannen lever nu med en stomipåse på magen och är besviken över att läkaren förhalade remitteringen till specialistläkare och lyssnade inte till honom om hur sjuk han var. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades att mannen hade drabbats av ett allvarligt och snabbt sjukdomsförlopp och behövde genomgå en omfattande operation. Vid genomgång av ärendet framkom att det hade funnits bristande kommunikation eller missförstånd mellan patienten och läkaren. I läkarens anteckning framgick att patienten hade blodiga diarréer under en vecka utan viktnedgång, medan patienten i sin anmälan till patientnämnden uppgav att symtomen hade pågått under flera veckor och att han hade gått ner flera kilo i vikt. Det var troligt att den felaktiga uppfattningen av symtomen hade påverkat läkarens bedömning av sjukdomens svårighetsgrad. I efterhand bedömdes att läkaren, utifrån symtombilden med blodiga diarréer och svåra buksmärtor, förhöjda inflammationsprover och misstanke om inflammatorisk tarmsjukdom, borde ha tagit en snabbare åtgärd. Antingen genom att remittera patienten direkt till akutmottagning, eller genom att konsultera tarmspecialist för prioriterad handläggning. Det hade också varit viktigt att ta hänsyn till patientens och anhörigas oro. Vårdgivaren beklagade djupt att mannen inte fick hjälp på rätt vårdnivå från början och att det blev en försening i handläggningen som hade ökat hans lidande. Händelsen hade tagits på stort allvar inom verksamheten. Både verksamhetschefen och den medicinskt ansvariga läkaren hade gått genom ärendet med berörd läkare. Fallet skulle diskuteras anonymt i läkargruppen för att undvika liknande situation i framtiden. Mannen tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2510-07118** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Uteblivna undersökningar försenade konstaterandet av pågående cancersjukdom Patienten besökte läkare vid vårdcentral med anledning av buksmärtor. Läkaren bedömde utan att genomföra några provtagningar att patienten led av magkatarr och ordinerade läkemedel som inte hade någon verkan. Patienten besökte vårdcentralen på nytt, träffade en annan läkare som ökade dosen av samma läkemedel. Inga provtagningar genomfördes. Vid patientens tredje besök upprättade en annan läkare remiss till gastroskopiundersökning. Patienten nåddes inte av någon kallelse till sådan undersökning. Patienten kontaktade vårdcentralen. En läkare upprättade remiss till akutmottagning och där provtagningar genomfördes. Provresultaten visade avvikelser, patienten blev inskriven vid akutsjukhus. Undersökningar visade att patienten led av allvarlig cancersjukdom. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren påbörjat en internutredning och att vårdgivaren efter genomförd internutredning avsåg att upprätta kontakt med patienten och dennes närstående. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2510-07329** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Får inte längre utskrivet läkemedel mot sömnproblem En man har under många års tid fått läkemedel utskrivet mot sömnbesvär. Nu har läkaren på vårdcentralen slutat att skriva ut detta till honom. Mannen befarar att han ska drabbas av en psykos på grund av sömnbristen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som konstaterade att mannen inte hade begärt att få läkemedlet utskrivet av läkaren vid besöket. Läkaren hade träffat mannen vid flera tillfällen under det senaste året. Vid dessa besök hade mannen inte efterfrågat förskrivning av läkemedlet. Det stämde att läkaren, liksom tidigare behandlande läkare, redan vid de första kontakterna informerat mannen om att läkemedlet inte var aktuellt att förskriva. Skälet är att läkemedlet är starkt beroendeframkallande och bedöms olämpligt för patienten. Läkemedlet är numera avregistrerat och inte längre tillgängligt som förskrivningsbart läkemedel. Mannen är ofta på vårdcentralen, i vissa fall dagligen, och inlämnar skriftliga handlingar till receptionen för vidare handläggning, vilket i praktiken är svårt att hantera. Istället erbjuds han tid hos läkare för genomgång av aktuella besvär och för bedömning av eventuella recept, i enlighet med gällande rutin. Mannen tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2511-08290** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	En man var missnöjd över att ett beslut om läkarbyte plötsligt togs tillbaka En man ansökte om ett läkarbyte vid en primärvårdsenhet och fick ett namn bekräftat, och ett möte skedde. Detta beslut om lärarbytet togs sedan tillbaka och en ny tid bokades in till den läkare mannen bytt ifrån. Mannen avbokade besöket då han inte ville gå till den han bytt ifrån. Efterfrågad remiss till specialistenhet försenades därmed och mannens förtroende för vårdgivaren minskade då han ifrågasatte varför läkarbytet plötsligt ändrades. Åtgärd: Patienten har fått svar från vårdgivaren på egen hand. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2511-08338** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Läkare på vårdcentralen missade borreliainfektion En kvinna sökte vård på en vårdcentral för smärta i armar och rygg. Hon uppmanades att fortsätta med receptfria värktabletter. Några dagar senare försämrades kvinnan och fick söka akutvård där det framkom att hon drabbats av en borreliainfektion som lett till ansiktsförlamning. Kvinnan ifrågasätter att läkarna inte gjorde något ryggmärgsprov på vårdcentralen, då detta hade kunnat lett till rätt diagnos och att hon sluppit mycket smärta och besvär. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2512-09191** Resultat Resultat Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Drabbad av biverkningar, fick ingen information En äldre kvinna genomgick en läkemedelsbehandling genom vårdcentralen. Inför detta fick hon ingen särskild information, sjuksköterskan som satte droppet på vårdcentralen ställde inga frågor och gav inga särskilda anvisningar. Två dagar senare drabbades patienten av vad hon menar är biverkningar, hon fick svåra smärtor i tänder och käkar och domningar i ansiktet. Patienten har därefter fortsatt haft smärtor i tänder, käkar och fått svår smärta i höfterna och ryggen och hon uppfattar att hon på grund av biverkningarna fått en depression. Hon har domningar i ansiktet till och från. Patienten menar att hon inte har inte fått information om vad som gäller inför en behandling med läkemedlet och menar att om det hade skett så hade det varit tydligt att hon inte skulle få behandlingen. Patienten är också kritisk till att läkarens hantering kring remiss till tandläkare vilket orsakat henne en kostnad på nästan 3 000 kronor. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Information har lämnats om regionernas försäkringsbolag Löf, Läkemedelsförsäkringen samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2509-06717** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i undersökning och behandling vid vårdcentralen En man med funktionsvariation har en inflammatorisk hudsjukdom med utslag på benen. Då utslagen förvärrats sökte han vård på vårdcentralen. Tidigare har han fått en salva utskriven som inte hjälpte alls. Nu hade han också fått värk och svullnad i lederna och fick en besökstid. Det var en ny läkare som vikarierade för mannens ordinarie läkare. Mannen ansåg att läkaren var okunnig, hon var ointresserad och brydde sig inte om hans besvär. Han hänvisades att kontakta sin ordinarie läkare nästkommande vecka. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som tackade för att ombudet hade tagit sig tid att framföra sina synpunkter. Vårdgivaren beklagade att mannens och ombudets upplevelse av att vården inte motsvarade deras förväntningar. Vårdgivaren hade tagit del av beskrivningen om hur besöket hade gått till och att läkaren inte hade haft tid att skriva remiss eller genomfört en undersökning. I de flesta fall är hudsjukdomen som mannen har en klinisk diagnos. Om man har svullna och röda leder med utslag så räcker det ofta för diagnosen och man behöver inte ta prover. Den ansvariga läkaren beklagade också mannens upplevelse och uppgav att eftersom mannen hade träffat en annan läkare på en annan vårdcentral för sin hudsjukdom, så hade läkaren rekommenderat att mannen skulle boka en tid hos samma läkare för fortsatt behandling och remittering till hudklinik. Vårdgivaren tog till sig synpunkterna och skulle ta upp dessa i läkarmöte samt se över rutinerna och påminna personalen om vikten av tydlig information om bokningsunderlag för läkarbesök. Ärendet kommer att hjälpa verksamheten till utveckling och säkerställa att liknande situationer undviks framöver. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07587** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Svårigheter att kontakta vårdcentralen En man hade en inbokad tid på vårdcentralen som avbokades och flyttades fram fem dagar. Mannen ställde sig frågande till detta och gick till vårdcentralen för att diskutera varför tiden hade flyttats fram, men personalen ville inte prata med honom. Mannen har också skickat flera e-postmeddelanden till vårdcentralen men inte fått någon återkoppling. Vårdcentralen verkar sakna möjlighet till digital kontakt via 1177. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren där verksamhetschefen beklagade mannens upplevelse av att inte ha fått den vård och behandling han förväntat sig. Verksamhetschefen hade gått igenom journalen och funnit att mannen under ett och ett halvt års tid hade haft 16 fysiska vårdbesök. Besöken hade bokats in via receptionen ett flertal gånger, tolk hade alltid bokats in. Vårdgivaren hade även svarat mannen via 1177 och vårdcentralens egen app. Verksamhetschefen hade svårt att se att de hade brustit i tillgänglighet gentemot mannen när han behövt hjälp. Han välkomnades att ringa till vårdgivaren om han hade fortsatta frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08191** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Hade glömt legitimationen hemma, nekad besök och nonchalant bemötande En man hade ett bokat akutbesök på den vårdcentral där han är listad. När han kom till besöket hade dock han glömt sin legitimation hemma, vilket gjorde att han inte togs emot men ändå behövde betala patientavgiften. Patienten menar att bemötandet i samband med detta var nedlåtande, oprofessionellt och respektlöst och att personalen inte gjorde någon medicinsk bedömning. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08614** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Nekad sjukskrivning och felaktig dos läkemedel utskrivet En man sökte vård på en vårdcentral. Trots att han i flera år haft en nedsatt arbetsförmåga blev han inte sjukskriven. En anhörig ifrågasätter detta samt att läkemedels skrivits ut i fel doser. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2511-08756** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i bemötande och behandling av patient med psykisk ohälsa på vårdcentral En person kontaktade vårdcentralen, då hen befann sig i en krissituation. Patienten önskade sjukskrivning och samtalsstöd för att undvika att hamna i en djup depression. Läkaren personen fick träffa var försenat till besöket och det blev ett mycket kort besök. Patienten upplevde sig inte bli bemött med empati eller förståelse. Läkaren ska i stället ha ifrågasatt varför hen var där och ville att hen skulle söka sig till psykiatrin. Personen kontaktade psykiatrin som hänvisade tillbaka till vårdcentralen. Patienten har upplevt det frustrerande att behöva kontakta olika vårdenheter när hen redan mår dåligt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet per e-post. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-09100** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på bristande undersökning och svårigheter att få förlängd sjukskrivning En man sökte en vårdcentral på grund av feber som inte gick över trots febernedsättande läkemedel. Läkaren lyssnade på lungorna men tog inga prover och bedömde att patienten kunde gå hem och vila. Dagen därpå sökte patienten en akutmottagning, där man gjorde en mer omfattande undersökning och konstaterade lunginflammation. Mannen fick rådet att stanna hemma tills han varit feberfri i 48 timmar. När han därefter kontaktade vårdcentralen för att få sjukskrivningen förlängd fick han besked av en sjuksköterska att han inte kunde få träffa läkare om han inte hade feber, vilket han reagerade på. Patienten ifrågasätter även den första bedömningen som gjordes på vårdcentralen. 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 -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-09287** Ekonomi Patientavgifter	Önskar få faktura på uteblivandeavgift makulerad på grund av epileptiskt anfall En man hade en inbokad tid på vårdcentralen. Han hade på morgonen samma dag drabbats av ett epileptiskt anfall vilket resulterade i domningar, förvirring och en tillfällig förlust av tidsuppfattningen. På grund av detta kunde han varken avboka eller närvara i tid. När mannen senare kom till vårdcentralen mindes han inte vilken tid besöket var, omdömet och minnet var påverkat efter anfallet. Den aktuella situationen var ett akut medicinskt tillstånd som han inte kunde förutse eller påverka. Mannen hoppas att vårdgivaren makulerar fakturan för uteblivandeavgift med hänsyn med hänsyn till de medicinska omständigheterna och att uteblivandet skedde på grund av ett allvarligt och oförutsägbart epileptiskt anfall. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har kontaktat vårdcentralen som redan har makulerat fakturan. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2509-06761** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Rehabiliteringsplan avbröts efter läkarens personliga bedömning En kvinna som led av psykisk ohälsa hade tillsammans med vården, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen upprättat en rehabiliteringsplan i syfte att påbörja en arbetsträning. Planen avbröts dock av en läkare på vårdcentralen som ansåg att kvinnans lagligt förskrivna medicinering var olämplig. Trots att kvinnan erbjöd sig att läkaren kunde kontakta den förskrivande läkaren, valde läkaren att inte göra det. Kvinnan menar att beslutet togs på personliga grunder snarare än medicinska, vilket ledde till att hon blev av med sin sjukpenning och inte kunde påbörja arbetsträningen. Detta orsakade svår ångest, ökad smärtproblematik och en försämrad livssituation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att journalen granskats och ansvarig läkare beklagar att besöket upplevdes som bristande samt att underlag för att bedöma arbetsförmåga och rehabplan saknades. Vårdgivaren förklarade att flera samtidiga vårdkontakter och läkemedel som avvek från rehabplanen gjorde det svårt att bedöma patientens tillstånd och att medicinska underlag ska utfärdas av den läkare som har det medicinska omhändertagandet. Läkaren ansåg att en ny bedömning på psykiatrisk vårdnivå behövdes och remiss föreslogs. Journalspärr genomfördes, och patienten informerades om att begäran om att ta bort journaluppgifter ska göras till IVO, inspektionen för vård och omsorg. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2509-06842** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Plötsligt omlistad, misstänker dataintrång En man uppmärksammades av sin läkare på vårdcentralen att han blivit omlistad till en annan vårdcentral. Mannen menar att han inte listat om sig, varken via 1177.se eller blankett. Vårdcentralen som han listats om till säger att de inte har flyttat över honom dit och patienten menar att det innebär att någon har hanterat hans personuppgifter utan medgivande, han vill rapportera att detta intrång har skett. Han tycker att det är obehagligt eftersom uppgifter kring hälsa är känsligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att en personal på vårdcentralen listade några av sina redan listade patienter på namngiven läkare. Av misstag hade man råkat slå in någon siffra fel i det personnummer som man egentligen skulle lista och hade inte uppmärksammat det. Det personnummer som tyvärr råkade skrivas var patientens och det var inte med avsikt han då blev listad på vårdcentralen. Vårdgivaren beklagade verkligen detta och hade skrivit en avvikelse rörande det inträffade. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2509-06987** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Omvårdnad	Bristande hygienrutiner vid omläggning av perifer central venkateter En kvinna upplevde brister i hygienen vid omläggning av en central venkateter vid ett hembesök. Hon menar att sjuksköterskan använde samma handskar till flera moment och att armen inte rengjordes på rätt sätt innan nytt förband sattes dit. Hon menar att de bristande hygienrutinerna riskerat hennes hälsa genom att ökar risken för infektion vid omläggning. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att sjuksköterskan som utfört omläggningen uppgett att det saknades material för att tvätta bort tejprester på armen då den speciella kompress som används för detta tappats på golvet och var därför tvungen att kasseras. Sjuksköterskan beklagar detta men uppger att hen bytt handskar enligt hygienrutinerna. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2512-08885** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Man ifrågasätter system för receptförnyelse En man ifrågasätter varför han behövde boka ett videobesök med läkare för att få ett läkemedel utskrivet som han använt under många år för behandling av herpesvirus. Han undrar även varför receptet endast omfattade ett uttag. Mannen ställer sig frågande till om detta arbetssätt är ett sätt för vårdcentralen att kunna ta ut ersättning för fler vårdkontakter. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

E-post **Primärvård** **V2510-07333** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Litet barn nekas tid på vårdcentralen Ett litet barn hade kräkningar och diarré sedan några dagar. En förälder ringde till vårdcentralen som menade att de inte hade resurser att ta emot ett så litet barn, de hänvisade till barnakuten. En förälder tog med barnet i en taxi till barnakuten. Där nekades barnet vård då barnet inte var tillräckligt sjuk. Barnet blev utan vård, fick göra en ansträngande resa för ett sjukt barn samt att det blev en kostnad för föräldern med taxiresan. Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen påskriven anmälan har inkommit och ombudet inte har hörts av trots upprepade kontaktförsök.
E-post **Primärvård** **V2511-08199** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Döv patient får inte läkartid eller tolk En anhörig menar att vårdcentralen utsatt hennes son för diskriminering utifrån funktionsnedsättning då han är döv och inte erbjuds tolk. Sonen har upprepade gånger varit i behov av akuta tider på vårdcentralen. Han har då skrivit i 1177 att han är i behov av en läkartid och de har svarat att han måste ringa för att boka tid. Detta är inte görligt för patienten som endast använder teckenspråk och videosamtal. När anhörig har varit i kontakt med vårdgivaren och bett om tolk har de svarat att det inte vet hur de beställer tolk och frågat om han inte läser på läpparna. Detta har lett till att sonen inte upplever sig lika mycket värd som andra. Anhörig påpekar att det är en rättighet att få vård, och tolk om man ber om det, och upplever inte att vårdcentralen tar sitt uppdrag seriöst. Han har även blivit hänvisad till akuten när de inte har velat boka tid för honom. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har givits om DO, Diskrimineringsombudsmannen.
E-post **Primärvård** **V2511-08416** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd remiss till psykiatrin för ADHD-utredning En patient sökte under sommaren vård vid en vårdcentral med önskemål om en neuropsykiatrisk utredning för misstänkt ADHD. Patienten informerades om att läkaren skulle skicka en remiss till psykiatrin. Efter flera månaders väntan, och först efter att patienten själv tagit kontakt med vårdcentralen, framkom att remissen inte hade skickats förrän i november. Psykiatrin har bekräftat att patienten inte ges förtur utan placeras i kö från det datum remissen inkom, vilket innebär att väntetiden förlängts med över fyra månader. Patienten önskar nu stöd via vårdgarantin för att få utredningen tidigare, exempelvis genom annan mottagning eller i annan region. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Primärvård** **V2512-09505** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Vårdgivare utan tillgänglighetsanpassade lokal En god vän följde med en kvinna till en psykologmottagning då hon var rörelsehindrad och var i behov av hjälp för att ta sig dit. Det fanns bara en liten gallergrind som patienten och medföljaren med stor möda kunde ta sig igenom då vännen var tvungen att hålla henne upprätt. Vidare innanför grinden kom de fram till en entrédörr på gatuplan utan vare sig ramp eller dörröppnare och efter ett baxande, för att ta sig in, så fanns det ingen hiss då mottagningen låg på 2 trappor, vilket gjorde att det tog nästan 20 min att ta sig uppför dessa. Väl uppe stod de utanför en dörr med skylten "primärvård" som visade sig vara så smal att man knappt kunde ta sig in. Kvinnan behövde därefter uppsöka en toalett och då denna var så liten att man knappt kunde vända sig om i den så blev toalettbesöken till en mardröm. Vännen önskar invända mot att en vårdgivare använder en lokal som på inga sätt var funktionsanpassad. Kvinnan beslutade sig därefter för att lista om sig till en annan vårdcentral. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2507-05148** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Vårdcentral nekar begärda intyg om vård samt tar inte emot synpunkter En man har sökt vård vid flera tillfällen vid en vårdcentral och i vissa fall remitterats till undersökning och fått behandling. Han har också begärt intyg till arbetsförmedlingen och till försäkringskassan men inte fått det. När han framfört klagomål på vården har verksamhetschefen hänvisat att vända sig till patientnämndens förvaltning, trots att vårdgivaren själv också har skyldighet att ta emot klagomål. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades mannens upplevelse av att han hade nekats svar från verksamhetschefen och inte hade fått några intyg. Verksamhetschefen upplevde själv att de hade varit tillmötesgående och gett mannen svar på det som han hade önskat. I konversationerna fanns ingen information kring att verksamheten nekat mannen något intyg, eller att han hade efterfrågat detta. Mannen hänvisades till patientförsäkringen Löf om han ansåg att han hade drabbats av en vårdskada. Om mannen behövde intyg till arbetsförmedlingen och Försäkringskassan så behövde han boka ett läkarbesök för detta samt specificera vilken typ av intyg det gäller. Detta görs på den den vårdcentral där han är listad. Om mannen önskade journalkopior var han välkommen förbi receptionen och hämta upp dem. Mannen tog del av svaren men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05771** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Länk till videomöte skickades inte, samt okänd person som bokat tid på vårdcentralen för patienten En kvinna uppgav att en vårdcentral inte hade skickat henne länk till ett videomöte med en läkare i tid. Hon kontaktade mottagningen och bad om att få bli uppringd innan mötet för att få en länk men det dröjde vilket medförde stress och ångest. Patienten uppmanade vårdgivaren att öka bemanningen. Vid ett annat tillfälle ska vårdcentralen ha uppgett att kvinnan bokat en telefontid till läkare trots att hon inte gjort det. Kvinnan önskar en förklaring från vårdcentralen kring detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten kontaktades via telefon efter önskemål från patienten. Vårdkontakten dokumenteras alltid noggrant i journalen. Patienten har träffat sin läkare och diskuterat ärendet. Det beklagades att patienten inte är nöjd med kontakten med vårdcentralen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Hon beskrev där önskemål om att patienter ska behöva identifiera sig i samband med tidsbokning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05878** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Remisser skickades inte En kvinna skulle vid två separata tillfällen remitteras till en specialistklinik av läkare på en vårdcentral. Först flera veckor senare, efter påtryckningar av patienten skickades remisserna. Kvinnan uppger att detta har orsakat betydande stress, försening av vård och menar att det inneburit ett allvarligt åsidosättande av patientsäkerheten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det gjorts en intern utredning där det framkom, som patienten beskrev, att den första remissen inte skickades förrän verksamheten kontaktats och påmints av patienten. Det konstaterades att vårdgivaren brustit i hanteringen av ärendet, både gällande att remissen inte skickades och i kommunikationen med patienten. Gällande den andra remissen hanterades uppföljning av remisser enligt rekommendationer från remissmottagare. Vårdgivaren har dock brustit i att återkoppla som avtalat till patienten. Ärendet har tagits upp med berörd personal och en avvikelse är upprättad i vårdgivarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och för att undvika att liknande händelse upprepas. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av med synpunkter hon önskar framföra inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2508-05881** Kommunikation Bemötande	Upplevde dåligt bemötande och bristande förberedelse vid besök hos sjuksköterska En kvinna upplevde återkommande att en sjuksköterska vid en vårdcentral varit sen till de inbokade tiderna, trots att hon flera gånger påpekat problemet. Kvinnan hade en nyfödd med sig vid varje tillfälle, vilket sjuksköterskan kände till, men hon upplevde att detta inte togs hänsyn till. Sjuksköterskans bemötande var nonchalant då sköterskan menade att det inte gör något att hon är sen. Kvinnan upplevde att hennes tid inte respekterades. Vid varje besök upplevde kvinnan dessutom att sjuksköterskan först då börjar läsa på i journalen, vilket gav intrycket av att hon inte var förberedd. Kvinnan uppfattar detta som respektlöst och att det påverkar hennes förtroende för vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten upplevt respektlöshet hos en sjuksköterska. Inläsning görs i samtalet och en viss väntetid kan förekomma. Vårdgivaren har tagit upp detta med berörd sjuksköterska i sjuksköterskegruppen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter där hen framhåller att även läkarna verkar ha svårt att passa tider. Vårdgivaren inkommer med ett kompletterande svar där de beklagar att patienten upplever kontakten med vårdcentralen på ett negativt vis. Verksamheten har sedan patientens första synpunkt inkom tagit upp detta med berörda i sköterskegruppen. Efter att ha tagit del av patientens synpunkter kring yttrandet kommer verksamheten även ta upp detta i läkargruppen. Feedback är viktig för verksamheten och de beklagar att patienten upplevt kontakten med dem på negativt vis. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-05888** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Nekades remiss till mammografi - cancerdiagnos försenades En kvinna sökte hjälp på en vårdcentral för en knöl i ena bröstet som värkte och strålade som ett band. Då bröstcancer fanns i nära släkt var hon orolig och påtalade det för läkaren som avfärdade henne och sade att det bara var en inflammerad hårsäck. När kvinnan sökte ny hjälp drygt ett år senare remitterades hon direkt vidare och man kunde dessvärre konstatera cancer i och kring mjölkgångarna. Kvinnan menar att hon borde remitterats året innan. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från vårdgivaren som beklagar att bristen på en aktiv uppföljningsplan kan ha bidragit till en fördröjning av diagnos och den oro detta orsakat patienten. Då det kan betraktas som en vårdskada rekommenderar man patienten att ta kontakt med LÖF (Landstingets Ömsesidiga Försäkringsbolag). Läkaren hade inte som intention att avfärda patienten och beklagar att det uppfattats så. Förändringen var nytillkommen sedan två veckor och diagnosen var inte solklar. Läkaren skriver att denne inte lyckades förmedla till patienten att hon skulle höra av sig om förändringen inte försvann eller ändrade karaktär. Det är en lärdom som tas med i framtida konsultationer och som delas med övriga kollegor som led i patientsäkert arbetssätt. Man är fullt medvetna om att en normal mammografi inte ska vara hinder att beställa ny undersökning om en patient känner nytillkommen förändring i bröstet som vid klinisk undersökning väcker misstanke om cancer. I det här fallet fanns inte den misstanken från början. Uppföljningen borde ha skett efter 4-5 veckor.

1177 **Primärvård** **V2508-05916** Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Brister i läkemedelshantering och dokumentation vid vårdcentral En man besökte en vårdcentral för en läkemedelsöversyn och önskade få ett läkemedel inkluderat i sin ApoDos. Läkaren uppgav felaktigt att läkemedlet redan fanns i ordinationen och vidtog ingen åtgärd för att hjälpa mannen att få in läkemedlet. Han upplevde sig därför tvingad att boka ny tid hos annan läkare. Under besöket ställdes även en allmän fråga om arbetsträning, men läkaren missförstod detta som en önskan om sjukskrivning och gav inget tydligt svar. Mannen anser att detta missförstånd ledde till en felaktig journalföring, där läkaren noterade att han var sjukskriven, trots att så inte var fallet. Journalanteckningen upplevdes slarvig och oprofessionell, vilket enligt mannen riskerar att påverka framtida vårdkontakter negativt. Han sökte även psykologkontakt via vårdcentralen, men fick inget stöd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Efter avstämning med ansvarig läkare och genomgång av journalanteckningarna framgår endast att patienten uppgav att läkemedelsbehandlingen hanteras av annan mottagning och inte att patienten önskade någon läkemedelsgenomgång vid besöket. I stället önskades en diskussion om eventuell sjukskrivning efter stroke, varpå patienten hänvisades till neurologmottagningen som ansvarar för uppföljningen. Hade patientens önskemål om läkemedels ändring framkommit under besöket hade detta dokumenterats och hanterats av läkaren. Då så inte skedde vid det aktuella tillfället, men behovet senare uppmärksammades, åtgärdades frågan vid ett uppföljande läkarbesök. Avseende diskussionen om sjukskrivning framkommer inga nedsättande eller felaktiga påståenden om patienten, varför journalanteckningen inte bedöms behöva justeras. Läkare hos vårdgivaren arbetar patientcentrerat och låter patientens behov och önskemål styra innehållet i besöket, i detta fall ställdes frågan om eventuell sjukskrivning och läkaren besvarade denna. Även om patienten inte avsett att fokus skulle ligga på sjukskrivning så innebär inte att det föreligger någon brist i kvalitet eller professionalism i läkarens handläggning. Patienten har tagit del av yttrandet och håller inte med vårdgivaren. Då patienten inte inkommit med synpunkter på svaret inom angiven tid, avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2508-05958** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Patient behövde upprepade gånger påminna vårdgivaren om att förskriva ett visst läkemedel En man hade synpunkt på att en uppgjord rutin, att vårdgivaren skulle förskriva sömnmedicin med ett visst intervall, inte fungerade. Han behövde upprepade gånger påminna vårdgivaren om medicinen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för meddelandet och hade förståelse upplevelsen att det var jobbigt varje månad i samband med förnyelse av receptet. Skälet till rutinen att endast förnya receptet en månad i taget är att läkemedlet är ett narkotikaklassat läkemedel och att de ville säkerställa att han inte får för mycket läkemedel åt gången. De var ledsna att det orsakade extra arbete. För att underlätta processen föreslog de att patienten i stället för att ringa använder den digitala chattfunktion Alltid Öppet, och beskrev hur det gick till. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2508-06005** Ekonomi Patientavgifter	En kvinna ville få del av patientavgift åter i samband med att hon blev folkbokförd En kvinna sökte vård ett visst datum och fick betala full avgift eftersom hennes folkbokföring inte var klar. Hon blev därefter folkbokförd med ett retroaktivt datum som låg före vårdbesöket. Hon undrade om hon kunde få tillbaka mellanskillnaden för kostnaden hon betalat eftersom hon ansåg sig ha rätt till patientavgift som folkbokförd vid datumet för vårdkontakten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patientens tidigare epost till verksamheten hamnat i skräpposten och därför inte uppmärksammades direkt. När detta upptäcktes skickades det vidare till receptionen och de trodde ärendet var utrett. De hälsade att hon naturligtvis skulle få tillbaka de pengar hon har rätt till och önskar att hon kontaktar de för kontouppgifter. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2508-06079** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Smärtor efter försök till borttagning av föremål i öra En man sökte vård på en vårdcentral för att ta bort en bomullstuss som fastnat i örat. En läkare försökte ta bort tussen men tryckte i stället in den längre med de verktyg som användes. Detta orsakade svår smärta hos patienten. En sjuksköterska kom sedan och kunde lätt spola ut bomullstussen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att synpunkterna tagits på stort allvar och att det inte var avsikten att orsaka ytterligare besvär. Rutinen är ofta att i första hand försöka avlägsna föremål med hjälp av instrument, då spolning kan medföra risk för lockkänsla och tillfälligt nedsatt hörsel efteråt. Synpunkterna tas med i det fortsatta förbättringsarbetet och vårdgivaren kommer att fortsätta väga metodval noggrant i varje enskilt fall. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06319** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Bristande smärtlindring efter höftoperation En äldre kvinna med multipel skleros fick smärtlindrande läkemedel efter en höftoperation, men upplevde att behandlingen inte gav tillräcklig effekt. Vid kontakt med vårdcentralen ordinerade läkaren ett annat smärtstillande läkemedel och avslutade samtidigt en tidigare smärtlindrande behandling som kvinnan tagit kontinuerligt sedan innan. Kvinnans ombud ifrågasätter varför den tidigare medicinen togs bort, eftersom smärtlindringen fortfarande inte bedömdes som tillräcklig. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2509-06393** Övrigt Övrigt Kommunikation Bemötande	Hemsjukvård lämnar inte tillbaka nyckel till patient En äldre kvinna med kognitiv svikt bodde tillsammans med närstående. I samband med flytt till ett vård-och omsorgsboende lämnade inte hemsjukvården tillbaka båda hemnycklarna utan endast en. Närstående har i över ett och ett halvt år försökt få tillbaka nyckeln men vårdcentralen lämnar inte tillbaka den och skyller på den vårdgivare som ansvarat för hemsjukvård på kvällar och helger. Den hemsjukvården säger dock att de lämnat tillbaka nyckeln till vårdcentralen. Närstående menar att det är vårdens ansvar att se till att nyckeln återlämnas och är den borta måste de ombesörja byte av lås. I kontakten med vården känner närstående att denne bemötts på ett otrevligt, avvisande och irriterat sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar närståendes upplevelse. Man har sett över sina nyckelrutiner och har i samtal med närstående anlitat en låssmed för att byta ut lås och nycklar vilket bekostas av vårdcentralen. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06403** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Upplevelse av utebliven behandling och fördröjd diagnos vid psykisk ohälsa En kvinna med långvarig psykisk ohälsa upplevde att vårdcentralen inte gav ett tillräckligt eller kontinuerligt stöd trots ett långvarigt hjälpbehov. Efter att ha förlorat en nära anhörig i suicid försämrades måendet kraftigt, men stödet från psykolog avslutades efter en kortare period och därefter uppstod svårigheter att få nya tider. Kvinnan upplevde att vårdcentralen inte tog symtom på allvar och att det dröjde över ett år innan remiss för psykiatrisk utredning skickades. Diagnoserna dysmorfofobi och emotionellt instabil personlighetssyndrom ställdes först under våren 2025, ca två år senare. Kvinnan har sedan dess haft återkommande suicidtankar, men upplever att vården inte bedömt suicidrisk korrekt och att behandlingsinsatser uteblivit. Hon upplever även att läkare avfärdat sjukskrivningsbehov trots allvarliga symtom, vilket bidragit till ökad stress och försämrat mående. Det finns en upplevelse av brist på kontinuitet, samordning och riktade insatser under en längre period. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av att inte få hjälp. Diagnoserna som patienten har är inga akuta sjukdomar man ådrar sig. Dessa diagnoser är något man har redan från början i sitt vuxna liv. Det föreligger inget i journalen som talar för att man inte försökt att hjälpa patienten. Diagnos och sjukdom berättigar inte alltid patienten till en sjukskrivning. Det finns ingen erkänd tablettbehandling för de diagnoser som patienten har. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter om varför det tog så lång tid att få hjälp från psykiatrin. Förvaltningen begär ett kompletterande svar. Vårdgivaren svarar att de håller med om att processen från att en remiss skickas till att man får hjälp av psykiatrin är under all kritik, men att det inte är något som primärvården kan påverka. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06445** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Utebliven delaktighet och felaktigt intyg samt bruten sekretess En kvinna bad en husläkare vid en vårdcentral att hennes anamnes i ett gammalt intyg skulle uppdateras när läkaren på nytt skulle skicka ett intyg till Försäkringskassan. Detta gjordes inte och när Försäkringskassans handläggare i ett telefonsamtal bad läkaren att komplettera intyget slängde denne på luren. Läkaren glömde dessutom att lägga på luren efter att ha lämnat ett röstmeddelande och hela patientens läkarsamtal kom med i ett inspelat meddelande till en annan myndighet vilket enligt patienten är ett allvarligt slarv. Läkaren kopierade det gamla intyget och skickade det på nytt till Försäkringskassan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att berörd läkare har brustit i sin kommunikation och bemötande mot patienten och verksamhetschef bad om ursäkt för detta. Sjukintyget skulle till arbetsförmedlingen och chef hade meddelat den aktuelle läkaren att det fanns en komplettering att göra i intyget. Medarbetaren har även informerats om kvinnan upplevelse av händelsen. Då ingen ytterligare återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06477** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande vård vid kritiskt lågt blodvärde En äldre kvinna fick vid provtagning på vårdcentralen besked om mycket lågt blodvärde, men ingen akut åtgärd sattes in trots att värdet normalt kräver blodtransfusion. Vid ett senare läkarbesök skickades en remiss för endoskopi undersökning och en tid bokades för en intravenös järn behandling. Dagen därpå kontaktade remissmottagaren kvinnan och uppmanade henne att åka till akutmottagningen, där hon omgående fick blodtransfusion. Vid vidare undersökning upptäcktes att kvinnan hade tjocktarmscancer. Hon påpekar att läkaren på vårdcentralen agerat okunnigt eftersom akutsjukvård borde ha ordinerats omedelbart när det mycket låga blodvärdet upptäcktes. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ansvarig läkare enligt vårdgivaren försökt få kontakt med patienten när hen sett provsvaret, men inte lyckats. En sjuksköterska fick till slut kontakt med patienten och informerade om det låga blodvärdet samt att hon vid behov skulle uppsöka en akutmottagning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-06592** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Orosanmälan till socialtjänsten utan läkarundersökning av barnet En flicka sökte vård tillsammans med modern på vårdcentralen på grund av svettningar och snabb tillväxt på längden. Läkaren satt bakom sitt skrivbord och flickan på britsen tre meter ifrån. Läkaren ställde några frågor om varför de hade sökt vård men hon undersökte aldrig flickan, varken tittade på henne eller gick fram till henne. Efter en minut sa läkaren att de skulle få åka ambulanstransport till ett barnsjukhus. Läkaren informerade inte om varför eller exakt vart de skulle åka. Modern förutsatte att läkaren misstänkte att det var ett allvarligt fel på flickan. När modern sedan frågade ambulanspersonalen hintade denna om att de fått uppgifter om att det hade hänt något i hemmet. Väl framme på barnsjukhuset undersöktes flickan och läkaren konstaterade att det inte fanns några spår av att hon skulle fara illa i hemmet. Däremot misstänkte läkaren att flickan hade en förtidig pubertet relaterat till de problem hon sökte för. I flickans journal från vårdcentralen står också felaktiga anteckningar om att hon sökte för långsam tillväxt och illamående. Flickan är skrämd och traumatiserad av händelsen och föräldrarna är ledsna. Åtgärd: I inhämtat svar från den medicinskt ansvariga läkaren framförde hon sin djupaste ursäkt för det bemötande och den vård som dottern hade fått. Vårdgivaren var medveten om att situationen vid detta besök inte hade hanterats på ett sätt som motsvarar de krav och förväntningar patienter och anhöriga har rätt att ställa på vården. Den läkare som hade träffade flickan hade sedan dess blivit uppsagd och avstängd efter att de hade uppmärksammat betydande kunskapsluckor i hennes arbete. Det var särskilt allvarligt att en fullgod undersökning inte genomfördes och att en annan mer erfaren kollega inte konsulterades innan beslut fattades, trots att det fanns instruktioner om detta. Vårdgivaren såg mycket allvarligt på händelsen. En anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) skulle göras för detta ärende, men också för alla de andra avvikelserna, för att denna läkare skulle bli ordentligt granskad. Den medicinskt ansvariga läkaren förstod om modern kände oro eller saknade förtroende för tidigare ställda diagnoser. Om det fanns specifika diagnoser eller bedömningar som föräldrarna ansåg vara felaktiga, var de välkomna att inkomma med dessa för en noggrann översyn och bedömning. Då ombudet, efter att yttrandet översänts, inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2509-06596** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Utebliven information om egenavgift vid sjukresa En man fick sjukresa inlagt från en vårdcentral. Mannen ifrågasätter att han inte informerats om att patienter behöver betala en egenavgift för sjukresor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades det missförstånd som uppstått och de regler som finns för sjukresor beskrevs. Det finns ett högkostnadsskydd för sjukresor som gäller från första resan och 12 månader framåt. Patienten tackades för återkopplingen. Vårdgivaren kommer se över rutinerna när det gäller information om sjukresor till patienterna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2509-06997** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Undersökning missade allvarliga tillstånd En man fick en tid på en vårdcentral på grund av plötsligt uppkomna besvär, ena handen och benet domnade bort tillfälligt, han hade besvärande hosta och rossliga lungor. Läkaren på vårdcentralen utförde enligt patientens närstående kontroller och bedömde att allting var okej. Ett dygn senare drabbades mannen av stroke och fick opereras och läggas in på akutsjukhus. Ena kroppshalvan är förlamad. På sjukhuset har också upptäckts att patienten har lungödem och sannolik hjärtsvikt. Den närstående menar att läkaren på vårdcentralen måste ha missat allt detta samt varningstecknen med bortdomnad hand och ben. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev att den var djupt ledsen över vad som skett, den hade redan tidigare haft kontakt med ombudet. Vårdgivaren redogjorde för vad som framkommit vid patientens besök, hans symptom och hälsohistoria. Vid läkarens undersökning var blodtryck, puls, syresättning, hjärt- och lungstatus samt neurologiskt status helt utan anmärkning. Läkaren hade ändå valt att ta omfattande blodprover och remiss hade skickats till hjärtspecialist redan dagen efter att provsvaren kom. De symptom som patienten beskrivit var inte typiska för neurologiska tillstånd som TIA eller stroke eller en uppenbar hjärtsvikt. Utifrån hela bilden bedömdes tillståndet som stabilt och icke-akut och det fanns vid undersökningen inga tecken som motiverade en omedelbar remiss till akutsjukhus. Den tragiska händelse som sedan plötsligt inträffade var enligt vårdgivaren tyvärr oförutsägbar och vårdgivaren förstod fullt ut hur svårt detta varit för patienten och familjen men även för denne som vårdgivare. Den hade fortsatt att följa patientens tillstånd och var glad att höra att patienten nu var på bättringsvägen och att förbättringen fortsätter. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-07021** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Utebliven hemsjukvård och bristande kommunikation En närstående har synpunkter på att den vårdcentral som sköter en patients hemsjukvård kring medicinering och sårvård har avsagt sig uppdraget. Enligt vårdcentralens personal öppnar inte mannen, som har en demensdiagnos, när de ringer på, vilket den närstående ifrågasätter. Enligt den närstående har även kommunikationen brustit mellan de anhöriga och vårdcentralen, vilket gjort att de närstående inte kunnat reda ut det hela utan plötsligt informerats om att vårdgivaren avsagt sig uppdraget. Patienten har även sår på fötterna som ska läggas om, vilket nu också uteblir. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och informerade om att det vissa dagar hade varit svårt för hemsjukvården att få tillträde till patientens lägenhet. För att vårdgivaren ska kunna ta ansvar för hemsjukvården är det avgörande att den har möjlighet att komma in i bostaden. Om tillträde inte är möjligt behöver den tyvärr avsäga sig ansvaret och informera vårdcentralen som har det medicinska ansvaret. Vårdgivaren förstod att det kan upplevas som att man bollas mellan olika aktörer, och det var verkligen inte intentionen. När det medicinska ansvaret ligger hos en annan klinik är den dock skyldig att agera på det sättet. Samarbetet verkade fungera bättre nu och patienten hade fått regelbundna besök. Vårdgivaren menade att den gör sitt bästa för att säkerställa en trygg och kontinuerlig vård. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2509-07054** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd diagnos på grund av bristfällig undersökning En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av smärta i axeln och skulderbladet. Läkaren bedömde att besvären berodde på inflammation i axeln och inledde behandling med läkemedel. Eftersom patienten fick biverkningar av läkemedlet fortsatte behandlingen i stället med en cortisoninjektion. När besvären inte förbättrades bokade patienten en ny läkartid. En annan läkare träffade då patienten och skrev remiss till en skiktröntgenundersökning, där det konstaterades att patienten hade en tumör. Patienten menade att den första läkaren inte hade gjort en korrekt undersökning och att hen inte hade lyssnat när patienten berättade att hon tidigare hade haft bröstcancer, vilket även stod i journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs händelseförloppet och att det vid besöket gjordes en standardiserad undersökning av axel och nacke. Fynden tydde på ett inflammatoriskt tillstånd i axeln och patienten fick behandling utifrån det. Vårdgivaren skrev att de har gått igenom sjukdomshistorik, undersökningsfynd och diagnos på ett gemensamt läkarmöte, vilket är rutin vid allvarliga tillstånd. I detta fall följdes de rutiner och riktlinjer som finns. Vid första misstanke om inflammation i axeln görs normalt inte röntgen eller blodprover, eftersom allvarliga tillstånd är ovanliga och röntgen innebär strålningsrisk. Vårdgivaren skriver dock att de borde ha tagit patientens oro på större allvar med tanke på hennes tidigare cancerdiagnos, och att ett tidigare återbesök hade kunnat leda till snabbare remiss till röntgenundersökning när kortisonsprutan inte hjälpte. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-07066** Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Sjukintyg efter akutbesök En man skadade sig i en olycka och sökte vård på en akutmottagning. Där fick han rådet att vila från arbetet. Personen stannade hemma från jobbet i två veckor. När Försäkringskassan senare ville ha ett sjukintyg, kontaktade mannen akuten. Akuten sa att intyg normalt brukar skrivas av vårdcentralen, baserat på akutens journal. När patienten kontaktade vårdcentralen fick han svaret att de inte skriver sjukintyg i efterhand, vilket han ställer sig frågande till. Patienten menade att det borde finnas en tydlig rutin för intyg och att retroaktiva intyg bör kunna prövas när underlag finns. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att för ett intyg till Försäkringskassan krävs en medicinsk bedömning under aktuell tid. Retroaktiv sjukskrivning kan bara göras i undantagsfall om det finns tydligt underlag. Senast dag åtta i en sjukperiod behöver man som patient ta kontakt med vården om man inte kan återgå i arbete. I det här fallet saknades underlag från dag åtta i sjukperioden. Därför kan inget retroaktivt intyg utfärdas. Av yttrandet framgick att ingen faktisk vård gavs på vårdcentralen, utan att patienten endast ringde och att han hänvisades vidare till den vårdcentral där han var listad. Ett intyg skulle därför enbart kunna bekräfta detta, vilket inte ansågs meningsfullt. Vårdcentralen uppger också att de arbetar aktivt med sina rutiner kring sjukskrivning och har ett försäkringsmedicinskt team. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07152** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Läkare på vårdcentralen nekar läkemedelsbehandling för gravid En kvinna hade sedan några år en ångestdiagnos. När hon blev gravid kände hon att ångesten ökade. Tidigare vårdkontakt hänvisade till vårdcentralen där kvinnan fick en akuttid och fick påbörja en viss läkemedelsbehandling men med en uppföljningstid en tid framåt. Kvinnan upplevde inte att läkemedelsbehandlingen var bra för henne och ville påbörja annan behandling som diskuterats med den första läkaren samt tagits upp på barnmorskemottagning. Den andra läkaren ville inte skriva ut detta läkemedel utan ansåg att det första läkemedlet som givits var det bästa för henne trots kvinnans önskan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att om beslut fattas utan gemensamt ställningstagande är det inte förenligt med patientcentrerat arbetssätt. Evidens finns för denna typ av medicinsk behandling även under graviditet. Behandlande läkare ordinerade sedemera denna medicinska behandling efter remiss från barnmorskemottagning samt efter konsultation med specialistläkare. Den behandlande läkaren är inte längre kvar hos vårdgivaren. Vårdgivaren beklagar verkligen att patienten inte fick den hjälp som patienten behövde vid första besöket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07153** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Vårdplan upprättades utan patientkontakt Läkare vid vårdcentral upprättade vårdplan utan patientkontakt. Läkaren utgick vid upprättandet av vårdplan helt från patientens telefonsamtal med sjuksköterska, ett samtal som genomfördes vid tidsbokning. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att alla patientärenden inte leder till ett fysiskt möte med läkare. Om avvikande provsvar hade påvisats i detta fall hade ett fysiskt besök hos läkare bokats in. Patienten tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07172** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig kommunikation och bedömning gällande utsättning av läkemedel En person uppger att hen under flera år fått ett beroendeframkallande läkemedel utskrivet och utan fysiska läkarbesök avslutades abrupt utan nedtrappning, vilket ledde till abstinens och att hen sökte medicin via nätet. Personen menar att en konflikt med vårdpersonal påverkade beslut om utsättning. Patienten ifrågasätter uppgifter i journalen och beskriver kränkande uttalanden från personal. Hen begär en grundlig utredning av händelsen och en plan för trygg och medicinskt säker fortsättning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ett personligt möte mellan patient, läkare och distriktsköterska har bokats för att reda ut eventuella missförstånd. Verksamhetschef uppgav att det självfallet inte ska finnas en konflikt mellan patient och vårdgivare. Distriktssköterskan nekar bestämt till att det finns någon konflikt. Gällande förskrivning av beroendeframkallande läkemedel så har läkaren aldrig förskrivit detta då det enligt en anteckning i journalen var kontraindicerat, det vill säga var skadligt eller hade ingen effekt. Detta var anledningen till utebliven förskrivning. Man hoppas därför att vid förestående möte komma till samförstånd. Då ingen ytterligare återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07176** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande vid läkarbesök och vid telefonsamtal med sjuksköterska En äldre kvinna sökte vård på en husläkarmottagning på grund av smärtor i en fot och att hon hade sömnproblem. Läkaren hänvisade ansvaret för foten till annan vårdgivare och beställde blodprover som visade sig vara normala. När kvinnan ville boka en ny tid för vidare utredning kontaktade en sjuksköterska henne och berättade att hen trodde att hon troligen led av en depression och bokade sedan in en psykologtid till henne utan att fråga om det var något hon själv önskade. Kvinnan motsätter sig diagnosen depression och anser att sjuksköterskan överträtt sin befogenhet. Hon upplevde att hon blev bemött med oförståelse och önskar att husläkarmottagningen bemöter hennes synpunkter. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagar verksamhetschefen det inträffade och uppger att hen kommer återkoppla det till berörda parter på husläkarmottagningen. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07198** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna hade synpunkter hur hon blivit bemött av en läkare på en vårdcentral. Hon menade att läkaren var arrogant och otrevlig mot henne. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen. Verksamhetschefen uppgav att vederbörande läkare är vidtalad som framförde att han bad om ursäkt för bemötandet och att det var oacceptabelt. Läkaren uppgav vidare att eftersom det var första gången han träffade patienten hade han, utifrån den information han fått, bildat sig en förutfattad mening om behandlingen. Han konstaterade att detta inte var professionellt agerat. Kvinnan har efter svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07214** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Kvinna ordinerades läkemedel som förvärrade hennes kroniska sjukdom Anhöriga anmälde att en kvinna med alkoholproblem och njursvikt ordinerades narkotikaklassat preparat av läkare på vårdcentral. Enligt de anhöriga förvärrades patientens njurproblem och hon blev inlagd på akutsjukhus. Anhöriga uppgav att läkare på sjukhuset sagt att det varit helt fel att skriva ut det narkotikaklassade preparatet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bad om ursäkt över att anhöriga upplevt brister i bemötandet. Vårdgivaren skrev att de förstod att de anhöriga tagit kontakt med vårdcentralen., men menade att de på grund av sekretess inte kunde gå närmare in på den medicinska bedömning som gjorts. Vårdgivaren skrev att de skulle ta upp fallet på sitt läkarmöte och använda informationen för att förbättra sina rutiner så att detta inte drabbar andra patienter. Ombudet tyckte att svaret var alltför kortfattat men har inte energi eller tid för att ta frågan vidare. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07217** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Plötsligt avbröts ordination av smärtstillande preparat Patienten var i stort behov av smärtstillande medicin. Hon hade kontakt med läkare verksam vid vårdcentral. Denne läkare vägrade plötsligt fortsatt ordination utifrån oklar förklaring. Patienten har ordinerats denna medicin under fjorton år på grund av svåra smärtor. Nu led hon svårt. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07300** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Remiss upprättades inte Patienten bokade in sig på ett videomöte med läkare vid vårdcentral med anledning av behov av förnyelse av recept. Läkaren uppgav att patienten innan förnyelse av receptet kunde ske måste genomgå provtagning vid en av vårdgivarens mottagningar. När patienten anlände till mottagningen möttes han av beskedet att läkaren inte hade upprättat remiss för provtagning. Provtagning kunde därmed inte genomföras. Dokumentationen av videomötet var också bristfällig. Receptförnyelse försenades. Åtgärd: Handläggning pågår. Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att händelsen har utretts internt genom journalgranskning och samtal med berörd personal. Det framkom att ingen provbeställning hade registrerats efter det digitala läkarbesöket. Enligt gällande rutin ska läkaren lägga in provbeställning direkt i journalsystemet vid behov av provtagning. Händelsen bedöms ha orsakats av en brist i överföringen av information mellan det digitala läkarbesöket och laboratoriet, vilket ledde till att provbeställningen inte registrerades korrekt. Detta resulterade i att patienten inte kunde lämna blodprover som planerat. Händelsen har bidragit till ett viktigt förbättringsarbete inom vårdgivarens verksamhet för att förebygga att liknande problem uppstår i framtiden. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07344** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande kommunikation och försenad vård ledde till medicinska risker Anhöriga till en patient hade synpunkter och exempel på hur bristande kommunikation, utbildning, rutiner, försenad vård och organisation ledde till medicinska risker och oro hos patient och anhörig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beskrev de rutiner de har för kommunikation med hemtjänst och andra, personalbemanning och dokumentation. I detta fall har de brustit gällande bemanningen och ser nu över och säkerställer att all personal följer redan angivna rutiner. De var medvetna om att de i vissa delar har brustit i rutiner och kommunikationsvägar, både gentemot patienten, anhöriga men också internt. De beklagade detta och tar fullt ansvar för att det inte fungerat så som det ska. De ser allvarligt på situationen och har redan börjat arbeta med flera förbättringsåtgärder för att stärka arbetssättet. Det beskrevs likande åtgärder som redan fanns men med förytligande. Exempel gavs att säkerställa aktuella telefonnummer, att kommunikation, intern genomgång av rutiner för dokumentation, samt säkerställa att inkommande samtal hanteras strukturerat. De tog till sig av kritiken och såg detta som en möjlighet att förbättra sina rutiner. Deras mål är att stärka samarbetet, öka tydligheten i kommunikationen och säkerställa en trygg och säker vård för patienterna. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07345** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Utebliven uppföljning och information efter att läkare slutat En äldre man påbörjade utredning vid vårdcentralen på grund av kognitiva problem. Han genomgick röntgenundersökning av hjärnan och vid ett läkarbesök fick han resultatet av detta och informerades om att läkaren skulle återkomma angående åtgärd. Detta skedde dock inte och när patientens närstående kontaktade vårdcentralen fyra månader senare fick hon veta att läkaren hade slutat. En läkartid bokades därefter in. Den närstående menar att det borde vara självklart med korrekt överlämning av patienter när en läkare slutar och att patienterna borde informeras. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för patientens kontakter med läkaren och vad som framkommit vid datortomografi. Läkaren hade skickat remiss till specialistmottagningen vid ett akutsjukhus och i samband med det avslutat sin anställning hos vårdgivaren. Det verkade som att läkaren glömt att skicka brev till patienten med fråga gällande patientens inställning till eventuell operation. Vårdgivaren hade full förståelse för oron över och kring allt detta och beklagade att patientens utredning och behandling inte fortlöpt som planerat. Vårdgivaren menade att den hade rutiner för att undvika detta, men att de uppenbarligen inte fungerat i det här fallet. Vårdgivaren skulle se över sina rutiner och beklagade den försenade hanteringen. Ombudet har efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07351** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Felaktig bedömning, bristande tillgänglighet En kvinna uppmanades av 1177 att ringa sin vårdcentral angående smärta och besvär i underlivet. Hon fick prata med en sjuksköterska och patienten har synpunkter på bedömningen och behandlingsrådet från denna. Patienten ville få ett fysiskt läkarbesök, helst av specialist, men informerades om att det skulle ta flera månader. Ett par dagar senare besökte patienten en gynekolog som satte in läkemedelsbehandling och som enligt patienten var besviken för att hon inte sökt vård tidigare. Patientens diagnos var inte den som vårdcentralens sjuksköterska misstänkte. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse i telefonkontakten med sjuksköterska och den smärta och besvär patienten haft. Dessvärre saknades journalanteckning från samtalet och därför kunde vårdgivaren inte bedöma samtalets innehåll och rekommendationer, men av patienten berättelse lät det som att sjuksköterskan missade att ställa viktiga följdfrågor som skulle kunna ha underlättat i handläggningen. Vårdgivaren hade tagit upp ärendet i samband med möte för personalen på vårdcentralen och gjort ett uppföljande arbete kring journalföring. Den hade också haft en intern utbildning i samband med sköterskemöte kring att ta anamnes och konsultation med ansvarig läkare vid behov. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07429** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Fördröjd utredning och behandling av cancer En kvinna sökte vård på vårdcentralen vid upprepade tillfällen på grund av smärta i nacken. Läkaren skickade inte kvinnan på någon utredning utan förskrev enbart tabletter till henne. Det visade sig att hon hade spridd cancer och ombudet anser att läkaren borde ha skickat henne för fortsatt utredning av besvären direkt eftersom diagnosen ställdes för sent och kvinnan kunde inte få rätt behandling i tid utan avled av sjukdomen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att kvinnan hade bokat tid för en årskontroll av blodtrycket. Vid besöket framkom att hon sedan flera månader tillbaka haft besvär med värk kring vänster skuldra som strålade ner mot bröstkorgen. Fysisk undersökning av rörlighet, andningsljud, syresättning och blodprover hade visat normala värden. Sammantaget hade kvinnan bedömts som välmående med muskelinflammation som följd av tre månaders lång hosta efter covid-19-infektion. Kvinnan hade följts upp några veckor senare på grund av smärtan och träffade en kiropraktor som också hade bedömt att smärtan var muskelrelaterad. Vårdgivaren kunde inte finna att det hade förekommit några brister och bedömningen var att handläggningen varit medicinskt korrekt utifrån den information som fanns tillgänglig vid patientkontakten. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07434** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Förändring i läkemedelsordination utan att patienten meddelats En kvinna som bland annat hade diagnosen EDS och ME/CFS fick sin läkemedelsordination förändrad utan att informeras. Hon hade i flera år haft en värktablett tre gånger per dag men det ändrades till två gånger per dag. Hon undrade varför. Utöver det så har läkare på vårdcentralen gjort att hon känt sig ifrågasatt och de har inte skrivit ut intyg till Försäkringskassan så som de borde ha gjort. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som har varit i kontakt med patienten via telefon. Man beklagar att man misslyckats med att behålla samma läkare och ska utreda det. Man saknar en ordination på värktabletterna från en specialist eller smärtklinik. Enligt vårdcentralen har man varit enig med patienten om nedtrappningen. När patienten fått en ny läkare som hon önskat kommer denna kunna remittera henne vidare till smärtklinik. Om patienten känner att förtroendet för vårdcentralen är förbrukat råds hon att ta kontakt med en ny sådan. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07449** Kommunikation Samtycke	Upplevde sig sexuellt trakasserad av läkare på vårdcentral En kvinna var på ett läkarbesök på en vårdcentral. Hon uppgav att hon hade ont i ena benet och läkaren bad henne ta av sig kläderna, förutom underkläderna. Kvinnan kände sig sexuellt trakasserad av läkaren då hon upplevde att han tog på henne på ett opassande sätt runt hennes underliv. Hon uppgav att hon tog bort hans händer därifrån, och bad honom sluta, vilket han inte gjorde. Kvinnan grät när hon gick därifrån och känner sig fortfarande flera dagar efter händelsen kränkt och illa berörd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade kvinnans upplevelse. Verksamhetschefen uppgav att vederbörande läkare är vidtalad som menade att kommunikationen mellan dem inte fungerade som den borde. Läkaren trodde att när kvinnan drog sig undan så var det för att det gjorde ont, men vilket nu läkaren förstått att det var för att kvinnan kände sig obekväm. Verksamhetschefen uppgav att undersökningen borde ha genomförts på ett sätt som bättre tog hänsyn till kvinnans behov och känslor. Vidare framhöll de att inkomna synpunkter kommer att leda till en översyn av verksamhetens rutiner kring bemötande. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07510** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på vårdcentral En anhörig till en kvinna hade synpunkter på bristande kommunikation/information och även bristande journaldokumentation på en vårdcentral. Åtgärd: Ombudet har efter initial kontakt inte hörts av vidare. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07548** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i bedömning vid ultraljud i slutet av en graviditet En gravid kvinna hade passerat en vecka efter förlossningsdatum och gjorde då ett ultraljud. Bedömningen gjordes att det fanns tillräckligt med fostervatten. Kvinnan fick avvakta en vecka men därefter sattes förlossningen igång. I samband med detta upptäcktes det att det fanns för lite fostervatten och att fostret var påverkat. Ett akut kejsarsnitt utfördes. Kvinnan fick några veckor efter förlossningen en infektion och ett ingrepp fick utföras då det fanns rester av moderkaka i livmodern. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen komplettering inkommit från patienten inom överenskommen tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07566** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kränkande bemötande vid digitalt vårdbesök En kvinna hade bokat ett videosamtal via en digital vårdtjänst kopplad till en vårdcentral. Hon berättade att hon arbetade med barn och varit förkyld i några dagar men att besvären nu hade förvärrats. Kvinnan upplevde att läkaren anklagade henne för att ha gått sjuk till arbetet och riskerat att smitta andra. Enligt kvinnan höll läkaren upp sju fingrar för att visa hur många dagar hon borde stanna hemma. Läkaren ska även ha sagt att kvinnan skulle hamna på kyrkogården om hon inte tog hand om sig bättre. Bemötandet under videosamtalet upplevdes som nedlåtande och kränkande. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att en genomgång av händelsen gjorts och vid samtal med ansvarig läkare framkom det att hen inte använt namnskylt under besöket, vilket går emot rutinerna för videosamtal. Förutom detta beklagar vårdgivaren bemötandet och läkaren själv uppger att det inte var hens avsikt att få patienten att känna sig anklagad. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07580** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Diagnos	Fick ej hjälp med stressrelaterade besvär En man sökte vård för stressrelaterade besvär. Han hade haft återkommande ångest, sömnproblem och stark trötthet efter en längre period av hög arbetsbelastning och tidigare sjukskrivning för akut stressreaktion. Vid besöket på vårdcentralen sa läkaren att diagnosen utmattningssyndrom hade tagits bort och att han därför inte kunde sjukskriva för det längre. Mannen försökte förklara att han fortfarande mådde dåligt och var oförmögen att arbeta, men läkaren avfärdade besvären. Mannen menar att diagnosen utmattningssyndrom finns kvar till 2028 och påtalar att hans symtom inte togs på allvar. Han upplevde också bemötandet som nonchalant och brist på empati, vilket ökade hans oro och stress. Åtgärd: Patienten är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07583** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig information på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Hon uppgav att hon hade dialog digitalt med dem gällande besvär hon hade, men hon menade att hon inte fick tillräckligt med information om vad som skedde och att det tog flera dagar innan hon till slut fick något svar på hur det tänkte hjälpa henne. Hon upplevde att vårdpersonalen inte hade tillräckligt med medicinsk kompetens. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade det inträffade. De uppgav att det kommer tas upp med berörd personal kring vikten av säker och god hantering av digitala ärenden. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07654** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avsaknad av utlovad uppföljning Patienten upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral. Patienten blev utlovad uppföljning av läkaren, men blev inte kontaktad. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att det tog alldeles för lång tid innan patienten blev informerad om vad ryggundersökningen visade. Vårdgivaren begick misstag när den för patienten redovisade resultatet av undersökningen elektroniskt via appen Alltid Öppet utan att ha kommit överens med patienten att så skulle ske. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07655** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Ökad kunskap om POTS och PEM behövs inom sjukvården En ung man lider av POTS, en onormalt hög puls i samband med uppresningar samt PEM, en ansträngningsutlöst försämring i sitt mående. Detta är vanligt vid postinfektiösa sjukdomar så som ME/CFS och postcovid. Han har haft symtomen i flera år och det tog lång tid innan han fick adekvat hjälp. Om det hade funnits kunskap om dessa tillstånd och om han tidigare hade fått information och medicinering hade han kanske kunnat förhindra försämringen av sitt sjukdomstillstånd som pågått under tiden. Han anser att det är nödvändigt att vidareutbilda läkare inom dessa områden då en tidig diagnos och medicinering kan vara avgörande för en patients sjukdomsförlopp, det vill säga hur allvarligt tillstånd blir. Samtidigt kan felaktig behandling som gradvis ökad fysisk aktivitet leda till patientskador. Åtgärd: I ett svar från vårdgivaren beklagas att patienten inte känner sig ordentligt utredd på det sättet som han hade önskat. Patienten har remitterats till mottagningen för postinfektiösa sjukdomar och fått läkarintyg för ansökan om parkeringstillstånd och beklagar att det dröjde. De tackar för förslagen om fortbildning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07707** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Olika diagnoser varje gång men ingen behandling som hjälper En patient har vid besök på vårdcentralen fått olika diagnoser flera gånger under några års tid rörande sina hudbesvär. Patienten menar att det är förvirrande och frustrerande. Han menar att det behövs noggrannare undersökningar och han undrar vad orsaken är till problemen och hur han kan bli hjälpt, han hoppas på en tydlig behandlingsplan. Vid det senaste besöket menar patienten att han blev diagnostiserad på mindre än en minut vilket gav känslan att situationen inte togs på allvar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte kände sig tagen på allvar. Vårdgivaren redogjorde för kontakterna med patienten under året. Det hade vid ett läkarbesök rekommenderats en viss hantering under en period för att patienten därefter skulle kunna ta prover från huden. Detta steg var viktigt för att säkerställa rätt diagnos och därmed kunna ge korrekt behandling. Patienten hade blivit ombedd att höra av sig efter den bestämda perioden för att lämna prover från huden. Han hade dock senare kontaktat vårdcentralen igen och fått en annan bedömning av läkare. Vårdgivaren menade att det bästa hade varit att följa den plan som läkaren tidigare rekommenderade och det gick fortfarande bra att göra det. Vårdgivaren informerade om hur patienten skulle göra. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07717** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fördröjd remittering, brister i journalföring och bemötande i samband med läkarbesök En kvinna med smärta i mage och rygg informerades om att läkaren på en vårdcentral skulle remittera till undersökning av buk och knäled samt skriva fysisk aktivitet på recept. Vid nästa besök framkom att remisserna och receptet inte skickats, vilket ledde till en förlängd sjukskrivning. Kvinnan upplevde att detta skedde på grund av läkarens misstag, inte hennes hälsotillstånd. I journalen fanns enligt kvinnan flera felaktiga uppgifter om träning och medicinering. Hon väntar fortfarande på remisser och upplevde läkaren som arg och bemötandet som dåligt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07720** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Upplevde sig diskriminerad i reception En kvinna med svenskt personnummer som bott i Sverige i tre år ansåg att hon blev diskriminerad av receptionisten på en vårdcentral. Patienten menar att receptionisten ifrågasatte hennes sätt att legitimera sig och ansåg att patienten skulle betala 2 000 kronor i besöksavgift, trots att patienten förklarade situationen och loggade in på Skatteverkets webbsida under dialogen. Patienten anser att personalen behöver utbildas i juridik och kring rasism. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tyckte att det var tråkigt att patienten kände sig diskriminerad. Vårdgivaren informerade om att det stämmer att patienten, som folkbokförd i Sverige, har rätt till subventionerad sjukvård. Vårdgivaren menade att situationen dock verkade ha löst sig och den skulle se till att alla som hanterar receptionen känner till regelverket så att detta förhoppningsvis slipper hända igen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07748** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Läkare hävdade att förskolans personal hade åtkomst till barnets journal En pojke skadade nyckelbenet under en utlandsresa. Efter hemkomsten till Stockholm ville pojkens förskola få ett läkarintyg för att bedöma om kunde återgå dit och i så fall vilka aktiviteter han kunde delta i och vilka han skulle undvika. Läkaren på vårdcentralen ifrågasatte varför familjen hade sökt sig dit och sa gällande intyget att förskolan kunde se de medicinska anteckningarna. När modern frågade om förskolepersonalen har åtkomst till pojkens journal svarade inte läkaren och skrev heller inte intyget. Förskolan kan inte se pojkens journal, det vore ett brott mot sekretesslagen i så fall. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att familjen var missnöjda med vården och bemötandet. Verksamhetschefen hade gått igenom ärendet med den berörda läkaren. Det tycktes ha skett en missuppfattning då läkaren menade att han hade förklarat att föräldrarna själva kan logga in i 1177 och där se journalanteckningen som hade skrivits. Modern inkom med genmäle där hon skrev att hon önskade att sonen inte behöver träffa samma läkare något mer. I det kompletterande svaret skrev verksamhetschefen att hon antecknat i journalen att pojken endast skulle träffa en annan läkare fortsättningsvis. Modern tog del av svaret och tackade förvaltningen för snabb hantering av ärendet. I samråd med henne avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07790** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Flicka får inte fortsätta inom rehabiliteringen efter diagnostiserad hjärnsjukdom En flicka har fått en neuropsykiatrisk diagnos och varit inskriven vid en rehabiliteringsmottagning där hon deltagit i en sjukgymnastikgrupp med andra barn. Efter en utredning visade det sig att flickan har en ovanlig hjärnsjukdom. Efter besked om hjärnsjukdom har rehabiliteringsmottagningen hänvisat flickan till fortsatt hjälp inom habiliteringen. Flickan fick inte längre fortsätta i sjukgymnastiken trots att hon känner sig trygg i barngruppen och med ledarna där. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade för informationen. Att få återkoppling på verksamheten var viktigt för att kunna utvecklas och bli bättre. Verksamhetschefen beklagade dock mammans upplevelse av en negativ bild av verksamheten. Flickan hade gått i en grupp med yngre barn ledd av en arbetsterapeut och en fysioterapeut i flera år. I och med att flickan blivit äldre skulle de ha erbjudit henne och andra barn i hennes ålder att så småningom träna i gymmet. Målet skulle ha varit att kunna träna på egen hand. Då flickan har fått en ovanlig neurologisk diagnos har hon ett annat behov av habilitering och inte rehabilitering och detta ska skötas på specialistnivå med ett sammanhållet omhändertagande. Det är inte primärvårdsrehabiliteringens uppdrag att behandla dessa patienter. Det var mycket tråkigt att mamman upplevde att flickan hade fallit mellan stolarna och att hon ännu inte fått någon träning från habiliteringen. Flickan hade erbjudits att gå kvar hela terminen hos rehabiliteringen så det måste ha varit ett missförstånd om de uppfattat att hon måste sluta direkt. Detta erbjöds för att det skulle bli en bra övergång till habiliteringen. Mamman tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07797** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och utebliven behandling En kvinna är missnöjd med en läkare vid en vårdcentral som undvek undersöka hennes besvär vilket försämrade hennes hälsotillstånd. Detta påverkade kvinnan även ekonomisk då läkaren nekade att sjukskriva henne. Hon bad att remitteras till psykiatrin men i stället remitterades till en broendemottagning som ansåg att hon inte behövde söka vård där. Remitteringen till broendemottagningen har journalförts vilket försvårat för henne att söka vård hos andra vårdgivare utan att bli dömd på förhand. Hon anser att läkaren borde gå på en utbildning för att lära sig att hantera människor. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och patienten uppmanats att återkomma till sin handläggare. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2510-07802** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Avvisad trots oro för allvarlig sjukdom, blev även förminskad i bemötandet Patienten kände stor oro för att lida av svår sjukdom. Hon hade tidigare behandlats för cancersjukdom. Hon sökte kontakt med vårdcentral men blev avvisad och kände sig förminskad. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkare och patienten haft regelbunden kontakt. Läkaren har genomfört medicinska bedömningar och vårdplan har upprättats. Med anledning av besvär relaterade till en knöl har utredning och behandling vid akutsjukhus genomförts. Vårdgivaren skulle med anledning av ärendet se över sina rutiner gällande bemötande och kommunikation. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07828** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Förlängd sjukskrivning vid stressymptom nekades En kvinna med allvarliga stressymptom sökte vård på en vårdcentral, men blev hänvisad till företagshälsovården för vidare hjälp. Kvinnan ställer sig frågande till varför. Hon upplevde att bemötandet från läkaren var oprofessionellt och saknade empati. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs hur patienten varit sjukskriven via vårdcentralen i ett visst antal veckor, men att det inte varit någon permanent lösning eftersom det bakomliggande problemet berodde på konflikter på arbetsplatsen. Det var därför som läkaren hänvisat till företagshälsovården eftersom problem som gäller arbetsmiljön är arbetsgivarens ansvar och företagshälsovården kan då vara behjälplig. Kontakt med facket förslås även om inte arbetsgivaren agerar i frågan. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07830** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande bemötande vid psykologbesök En kvinna upplevde brister i bemötandet vid ett psykologbesök på en vårdcentral. Hon uppgav att psykologen gav dömande kommentarer och visade bristande förståelse och respekt för hennes mående samt för de kroppsliga reaktioner hon hade under besöket. Hon uppgav också att psykologen vid ett tillfälle kom för sent. Efter detta valde kvinnan att byta vårdcentral. Hon önskade att hennes upplevelse tas på allvar och dokumenteras. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagar de det inträffade och på det sätt som patienten uppfattat samtalet. Psykologens upplevelse av samtalet skiljer sig från patientens men hen ber om ursäkt för hur det uppfattats och att hon vid ett tillfälle kommit för sent. Vidare beskrivs möjligheten för patienten att byta till en annan psykolog på vårdcentralen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07840** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Lång process innan egentlig cancerbehandling genomfördes Patienten genomgick operation vid specialistmottagning med anledning av hudcancer. Operationspreparat skickades för analys. Strax därefter upphörde verksamheten vid denna specialistmottagning. Svar på analysen fick patienten ta del av åtta månader därefter via läkare vid en vårdcentral. Patienten kallades till annan specialistmottagning där ena handen amputerades. Patienten hade upptäckt hudförändringen drygt ett år innan den första operationen genomfördes då operationspreparat skickades för analys. Han hade vid denna upptäckt upprättat kontakt med sin vårdcentral. Han ansåg att ovan beskrivna process tog alldeles för lång tid innan egentlig behandling genomfördes. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten inte haft kontakt med den vårdcentral som patienten i telefonsamtal med förvaltningen angav. Patienten tog del av svaret men hörde inte av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07842** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Kvinna fick inflammerade blodkärl efter att ha tagit blodprover En kvinna skulle ta blodprover på vårdcentral. Personalen hade svårt att hitta ett lämpligt blodkärl i armvecket och valde att sticka i handen. Patienten uppgav att det gjorde väldigt ont och att hon blev svimfärdig. När provtagningen var klar upplevde patienten en stark smärta i armen och hon kunde inte räta ut armen eller lyfta någonting som var tyngre än en penna. När hon kom hem hade hon fått feber. Två dagar senare hade hon fortfarande feber och starka smärtor i armen. Patienten ringde 1177 som uppmanade patienten att gå till närakuten. Dagen därpå gick patienten till närakuten där läkare konstaterade att hon hade två inflammerade, ytliga blodkärl. Efter provtagning ordinerades salva som behandling av inflammationen. Patienten uppmanades att kontakta sin vårdcentral om inte besvären blev bättre. Patienten informerade sin läkare på vårdcentralen om det som hänt, att hon hade smärtor och inflammerade blodkärl. Enligt patienten tog inte läkaren notis om detta och gav inga medicinska råd. Enligt patienten gjorde inte läkaren någon journalanteckning om inflammationen. Några dagar senare reste patienten med flyg. Hon fick då en bultande känsla på de två ställen i armen där blodkärlen var inflammerade. Patienten vill remitteras till specialistläkare för att få veta hur hon kan minimera sina framtida risker. Patienten uppger att familjemedlemmar avlidit av blodproppar. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt obehag efter provtagningen. Vårdgivaren framhöll att personalen är väldigt erfaren och alltid har patienten och patientsäkerheten i fokus. Personalen höll med patienten om att det varit svårt att ta blodprover vid det aktuella tillfället. Vårdgivaren uppgav att avvikelser alltid ska noteras i patientjournalen vilket inte gjordes vid det aktuella tillfället. Vårdgivaren hade tagit upp detta med aktuell personal och menade att misstaget inte skulle upprepas. Patienten informerades om att hon var välkommen att höra av sig eller boka tid om besvären skulle finnas kvar. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07879** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för uteblivet besök trots att patienten informerat om sjukdom En man hade en tid bokad vid en rehabiliteringsmottagning. Han kontaktade mottagningen flera gånger innan han kunde lämna ett meddelande samma dag och informera om att han blivit sjuk. Därefter fick han en faktura för uteblivet besök vilket mannen ifrågasätter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren följer riktlinjerna från regionen om att avbokningar inom 24 timmar innan ett besök ska faktureras. Då det var tydligt i patientens meddelande att han var sjuk har ett undantag gjorts och fakturan har makulerats. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2510-07948** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristfällig undersökning kunde inte fastställa korrekt diagnos, cancerdiagnos Under en längre tid led patienten av inkontinens. Patienten upprättade kontakt med vårdcentralen. Men den korrekta diagnosen kunde inte fastställas. Patienten vände sig på egen hand till en specialistmottagning. Där genomfördes en undersökning som påvisade att patienten led av allvarlig cancersjukdom. Patienten ställde sig kritisk till vårdcentralens bristfälliga undersökning. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet. I skrivande stund kunde vårdgivaren inte se att patienten omhändertagits på ett inkorrekt sätt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07990** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktiga journalanteckningar skrivs av läkare vilket påverkar patienten En ung kvinna var på ett läkarbesök hos en specialistläkare. Enligt ombudet skrev läkare en diagnos i kvinnans journal men vid besöket sa läkaren något helt annat. Enligt ombudet har läkarens journaltext förvärrat kvinnans livssituation och vill att bedömningen omprövas av läkaren. Åtgärd: Då ingen ifylld fullmakt inkommit och ombudet inte har hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2510-08039** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ställer sig frågande till uteblivna prover och bristfällig uppföljning En man sökte vårdcentralen för smärta under revbenen. Läkaren berättade att flera prover, bland annat vissa blodprover, behövde tas. Proverna togs, och mannen fick senare veta att resultaten var normala. När han senare såg sina provsvar upptäckte han att några av de blodprover som läkaren hade sagt att han skulle ta inte hade tagits. Han undrade varför. Mannen hade fortfarande ont och tyckte inte att han hade fått den vård eller uppföljning han behövde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det efter granskningen av journalen framgick att läkaren gjorde en bedömning och uteslöt allvarliga skador. Läkaren hade även kontakt med patienten per telefon om provsvar och fortsatt behandling. I journalen står att patienten skulle återkomma om smärtan kvarstod efter två veckor och att han då kunde boka en ny tid för vidare utredning. Vårdgivaren beklagade om informationen om utredning och behandling inte varit tillräckligt tydlig. De arbetar aktivt med kommunikation och bemötande och kommer att ta upp detta på sina läkarmöten. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-08042** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Läkare på vårdcentralen skrev ut inhalationsläkemedel felaktigt två gånger En läkare skrev ut ett felaktigt läkemedel vid två tillfällen till ett barn. Vid det första tillfället var det ett inhalationsläkemedel för luftvägarna som inte skulle ges till barn under fem år. Vid det andra tillfället ringde läkaren upp föräldrarna och sa att det läkemedlet skulle återlämnas till apoteket och att barnet skulle få ett annat läkemedel utskrivet. Modern frågade specifikt om det läkemedlet var kompatibelt med den inhalator barnet har vilket läkaren bekräftade. När modern gick till apoteket och skulle hämta ut läkemedlet visade det sig att det också var felaktigt. Åtgärd: I inhämtat svar från den medicinskt ansvariga läkaren beklagade hon att det hade blivit fel vid läkemedelsförskrivningen. Läkaren hade av misstag ordinerat ett annat läkemedel och när detta ändrades efter påpekande från modern så skrevs läkemedlet felaktigt ut i pulverform istället för i sprayform. Pulvret kan förskrivas till barn yngre än fem år för astma, men är inte förstahandsbehandling utan istället rekommenderas ett långverkande luftrörsvidgande läkemedel. Verksamhetens rutin är att följa nationella vårdprogram, vilket i detta fall tyvärr hade missats. Ärendet skulle lyftas i läkargruppen som ett lärande exempel för att minimera risken att något liknande händer igen. Den medicinskt ansvariga läkaren tackade för återkopplingen som kommer att hjälpa vårdcentralen till förbättring. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08143** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig läkemedelsbehandling med allvarliga följder En kvinna blev ordinerad felaktiga läkemedel från en vårdcentral, vilket ledde till kraftiga biverkningar och svåra utsättningssymptom. Tillståndet förvärrades i sådan grad att hon var tvungen att söka akut vård för att få hjälp, då det inte gick att hantera situationen på egen hand. Händelserna medförde att tre anmälningar gjorts till socialtjänsten, vilket fick stora konsekvenser för hennes liv. Kvinnan ifrågasätter om behandlingen gått rätt till och önskar att vårdens agerande granskas. Åtgärd: Patienten har inte inkommit med ett svar om samtycke att skicka synpunkter till vårdgivaren inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08224** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Bristande återkoppling trots allvarliga symtom på högt blodtryck En kvinna drabbades av svår huvudvärk och blev sängliggande med ångest och yrsel. Hon sökte vård på en vårdcentral och fick blodtrycksmedicin utskrivet, utan någon ytterligare undersökning. Läkaren ringde senare upp kvinnan och uppgav att hen glömt att kontrollera hennes blodtryck. Besvären följdes upp med ett nytt besök på vårdcentralen efter en vecka och eftersom medicinen inte haft tillräcklig effekt höjdes dosen, trots detta kvarstod symtomen. Kvinnan försökte då få kontakt med läkaren på vårdcentralen och fick besked att hon skulle bli uppringd av denne. Men när läkaren ringde upp var kvinnan upptagen i ett möte och missade samtalet. Efter detta fick hon ingen ytterligare återkoppling, trots att medicinen tagit slut och inget nytt recept fanns att hämta. 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** **V2511-08237** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven återkoppling efter undersökningar En kvinna genomgick två utredningar vid vårdcentralen men har inte fått någon återkoppling kring resultatet. Patienten menar att hon själv behöver jaga vårdcentralen men ännu inte fått svar eller besked om utökad undersökning. Detta har lett till att patienten behövt pausa andra kontakter med vården vilket hon menar är väldigt olyckligt. 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** **V2511-08241** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Fördröjd och bristande handläggning vid misstänkt infektion i foten En man hade sedan en tid tillbaka återkommande bölder och svår smärta i foten, särskilt vid lilltån. Trots flera vårdbesök och misstanke om multiresistenta bakterier gjordes ingen fördjupad utredning med provtagning, enbart visuell bedömning vid två tillfällen. Mannen fick antibiotika, men infektionen kom tillbaka. Han upplever att vårdcentralen inte tog symtomen eller oron på allvar, vilket ledde till långvarig smärta och oro för spridning till benvävnad. Han önskar att händelsen utreds för att få klarhet i bristerna och för att rutiner ska följas i liknande fall. 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** **V2511-08262** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning Patient har remitterats från psykiatrin till kurator för samordning av vård kring sjukersättning, men nekas detta av verksamhetschef på en vårdcentral med hänvisning till att behovet är ekonomiskt. Patienten ifrågasätter detta beslut och upplever sig nedvärderad samt diskriminerad för sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med patienten och diskuterat ärendet samt kommit överens att denne skulle komplettera sitt ärende. Därefter har förvaltningen ställt nya frågor till patienten som denne inte inkommit med återkoppling. Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08276** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter bristande utredning och behandling vid hudbesvär En kvinna besökte vårdcentralen på grund av ett märke på benet. Läkaren remitterade till hudspecialist men visste enligt patienten inte vad märket kunde handla om som, inga blodprover togs men en kräm skrevs ut som enligt patienten gjorde tillståndet mycket värre. Hon ifrågasätter att inte antibiotika skrevs ut vilket ledde till fördröjd vård av det som visade sig vara borrelia. Åtgärd: Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Komplettering har därefter inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2511-08344** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande vid kontakt med vårdcentralen En patient behövde hjälp av en närstående för att kontakta vårdcentralen och be om påfyllning av sjukresor. Under samtalet upplevde den närstående att personalen ifrågasatte patientens sjukdom och rätt till stöd vilket upplevdes som mycket sårande. Patienten önskar att vårdcentralen ser över hur personalen bemöter patienter och närstående i liknande situationer. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2511-08358** Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Vill ha ny bedömning på grund av förvärrat tillstånd En man som diagnostiserats med ett besvär i en njure har drabbats av smärta och feber. Hans vårdcentral hänvisar till att blodprover är i stort sett normala och nekar bedömning hos specialist. Patienten är dock orolig att hans kända tillstånd i njuren förändrats eller infekterats. Han vill få en ny undersökning och medicinsk bedömning så snart som möjligt. 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** **V2511-08359** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Missade borreliainfektion En kvinna sökte vård på en vårdcentral, och fick först efter många besök reda på att hon hade fått borrelia. Sjukskrivning skrevs 1 vecka i taget, trots att hon knappt klarade av att besöka vårdcentralen. Kvinnan anser att hon borde ha blivit sjukskriven en längre period direkt och fått uppföljning av sin sjukdom. 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** **V2511-08377** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Man misstänkte att vårdcentral avsiktligt brast i tillgänglighet för att hålla patienter borta En man uppgav att det inte gick att komma fram till hans vårdcentral. När han ringde för att boka telefontid ringde de aldrig tillbaka. Patienten uppgav att detta upprepades gång på gång och han misstänkte att det var avsiktligt från vårdgivarens sida. Enligt patienten skulle det kunna vara ett sätt för vårdgivaren att hålla patienter borta så att de inte åberopa vårdgarantin. Patienten ifrågasatte att vårdcentralers väntetider ska få orsaka ökad belastning på akutmottagningar. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08392** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Avbokade tider, bristande bemötande och felaktig hänvisning från vårdcentral En kvinna sökte vård för uppföljning av ryggundersökning, sjukskrivning, läkemedelsbehandling och smärta. Vid ankomst fick hon veta att tiden var avbokad utan att ha fått något meddelande om detta. Flera tider hade avbokats utan information. Efter en operation ordinerades läkemedel som hon inte kunde använda på grund av tidigare missbruk. Vårdcentralen hänvisade då samtliga vårdbehov till en beroendemottagning, trots att dessa inte rör beroendeproblematik. Vid ny kontakt med vårdcentralen fick kvinnan en tid till fel läkare. Det bemötande hon fick från administrativ personal upplevdes som kränkande. 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** **V2511-08433** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter att inte bättre test vid minnesutredning finns att tillgå En man genomgick en minnesutredning vid en vårdcentral. Mannen uppger att testet var så lätt att man måste ha långt gången demens för att inte klara uppgifterna. Han menar att det borde finnas bättre sätt att fånga upp patienter med minnesbesvär innan det utvecklats till demens för att adekvat stöd skulle kunna sättas in i tid. 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** **V2511-08455** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Närstående ställer sig frågande till utebliven kirurgisk behandling av knäskada En man har haft en knäskada i flera år som kraftigt påverkar hans funktion och vardag. Han har genomgått fysioterapi, men besvären har trots det blivit värre med tiden. Patienten har inte erbjudits någon operation. En närstående ställer sig frågande till att han inte fått möjlighet till operation. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2511-08484** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Vårdcentral utredde inte kvinna i den omfattning hon önskade En kvinna uppgav att vårdcentralen inte utredde henne på det sätt hon ville och behövde. Enligt patienten hade hon flera komplexa hälsoproblem men upplevde att läkare inte ville utreda och undersöka ordentligt. 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** **V2511-08597** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Utebliven dokumentation efter vårdbesök En kvinna träffade en läkare på en vårdcentral en tid efter att en fallskada. Trots att hon träffade läkaren i samband med olyckan finns inget dokumenterat kring det inträffade. I stället verkade läkaren förvånad över skadan. Kvinnan önskar rättelse av journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är viktigt att journalerna blir korrekta, och det är något vårdgivaren strävar efter vid varje besök. Läkaren som patienten träffade och dennes handledare är vidtalad. Journalanteckningen kommer korrigeras. Det beklagades att patienten inte kände sig lyssnad på och att journalanteckningen blev felaktig. Patienten har tagit del av yttrandet och har inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08600** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven utredning och nekad sjukskrivning vid samsjuklighet En närstående till en man med långvarigt alkoholberoende och nytillkommen misstänkt demenssjukdom hade synpunkter på vården vid en vårdcentral. Patienten, som tidigare arbetat som datakonsult, blev i somras behov av sjukskrivning på grund av psykisk ohälsa och funktionsnedsättning. Vid första vårdkontakten fokuserade vårdcentralen endast på alkoholbruket och hänvisade patienten till en beroendemottagning, utan att utreda andra möjliga orsaker till försämrat mående såsom depression eller neurologisk sjukdom. Vårdcentralen avstod även från att utfärda sjukintyg. Beroendemottagningen bedömde att patienten inte uppfyllde kriterier för insats där och hänvisade tillbaka. Efter inläggning på psykiatrisk akutmottagning noterades misstänkt demenssjukdom, men vårdcentralen avstod återigen från att inleda utredning och avstod fortsatt från att utfärda sjukintyg. Patientens uttryckta vilja till vård togs inte tillvara och något alternativt vårdförlopp erbjöds inte. Patienten har därmed blivit utan inkomst och adekvat vård, vilket orsakat betydande lidande och ekonomisk skada enligt anmälaren. 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** **V2511-08616** Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i remisshantering En kvinna i nittioårsåldern sökte vård på en vårdcentral för synbesvär och fick besked om att en remiss skulle skickas till ett ögonsjukhus för bedömning. När hon efter flera månader inte fått återkoppling kontaktade hon vårdcentralen och fick då besked om att remissen hade skickats, enligt henne först efter att hon påmint. När hon senare själv ringde ögonsjukhuset fick hon veta att de tidigare hade begärt kompletterande uppgifter från remitterande läkare, men att vårdcentralen inte hade svarat. Under väntetiden uppgav kvinnan att hon hade snubblat och ramlat vid flera tillfällen. 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** **V2511-08642** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Anser att det är problematiskt med regel om nekad åtkomst i 1177 för tonåring En pappa anser att regionens regel om att föräldrar nekas åtkomst till journal till sina tonåringar äldre än 13 år är problematisk. Han menar att motiveringen om integritet och självbestämmande när det gäller 13-åringar inte är realistisk. En 13-åring har inte den mognad som krävs för att hantera viktiga frågor. Vidare tycker pappan att regionen kan se över dessa regler och göra anpassningar för att bättre stödja både föräldrar och ungdomar i denna åldersgrupp då svårigheter att få korrekt hjälp uppstår. Pappan föreslår en centraliserad vårdportal där vårdnadshavare kan få åtkomst till sina barns vårduppgifter och kommunicera med alla relevanta vårdgivare efter verifiering med BankID. Denna portal skulle inte vara begränsad till en specifik vårdgivare utan integreras med samtliga vårdgivare som kan ha med barnets vård att göra, oavsett geografisk plats eller specialitet. Portalens säkerhetsfunktioner skulle skydda mot otillbörlig åtkomst, inklusive skydd mot kontrollerande föräldrar och samtidigt ge skötsamma vårdnadshavare möjlighet att hjälpa sina barn med adekvat vård och omsorg. 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** **V2511-08652** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Felaktig bedömning av öronbesvär En kvinna besökte en vårdcentral på grund av öronbesvär. Läkaren hon träffade rekommenderade vaxlösande produkter, men detta förvärrade besvären. Kvinnan fick söka akutvård där det framkom att hon hade öroninflammation som försämrats av det vaxlösande medlet. 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** **V2511-08699** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Patientdata sprids via privata e-post adresser En man blir kontaktad av en personal från ett vårdföretag via en privat gmail adress och på en direkt fråga bekräftar personen att privat e-post används i tjänsten för att hantera dessa ärenden. Patienten har listat om sig till en annan vårdgivare men krävs på en blodtrycksmätare som enligt mannen sedan länge var inskickad och adresserad med den returfraktsedel som följt med manschetten. Enligt patienten ger detta ett mycket oseriöst intryck och skapar otrygghet då denne inte veta vem som har tillgång till hans uppgifter samt skickar meddelanden via privat gmail adress. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08709** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring av vårdkontakter En kvinna upptäckte vid genomgång av sin journal att en vårdcentral registrerat totalt 13 mottagningsbesök under perioden april till september 2020, trots att hon inte hade sökt vård där eller befunnit sig på mottagningen. Under denna tid sökte kvinnan i stället vård på en annan vårdcentral. Hon ifrågasätter hur dessa felaktiga uppgifter kunnat föras in i journalen. 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** **V2511-08727** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkares bristande språkkunskaper gjorde det svårt att kommunicera En kvinna sökte vårdcentral på grund av tarmbesvär. Patienten uppgav läkaren hade bristande språkkunskaper vilket ledde till att patienten upplevde att det var svårt att kommunicera. Enligt patienten utförde läkaren en undersökning som var väldigt obehaglig för patienten kopplat till ett tidigare trauma. Patienten som redan tidigare var rädd och osäker i kontakt med sjukvården uppgav att besöket har ökat på hennes rädsla ännu mer och att hon drar sig för att söka vård. 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** **V2511-08755** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande utredning vid vårdcentral trots komplex symtombild En man hade under en längre tid återkommande och tilltagande besvär från flera delar av kroppen, bland annat mage, armar och ben. Han beskrev även förändrad urin, blodsmak i munnen, röda streck på huden samt synstörningar och yrsel. Han hade sökt vård på vårdcentral men upplevde att han inte hade fått någon ordentlig utredning. Han önskade remiss till en instans som kunde utreda och hjälpa honom vidare. 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** **V2511-08784** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	En kvinna kände sig inte lyssnad på utifrån besvär i sin axel, fick bara smärtstillande läkemedel En kvinna med smärta i axeln upplevde sig inte lyssnad på av husläkaren. Denne/-a förskrev bara smärtstillande preparat som kvinnan fick besvär i magen av. Efteråt visade det sig att det fanns flera fel i axeln och att kvinnan behövde träffa specialist. En remiss som skrevs av fysioterapeuten. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten/ombudet avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2511-08794** Vård och behandling Behandling	Nekad fast vårdkontakt En närstående till ett barn med en neuropsykiatrisk diagnos hade bett vårdcentralen om en fast vårdkontakt för att få hjälp med att samordna barnets vård men nekades det. Den närstående ifrågasätter beslutet och upplever att de har blivit hänvisad runt mellan olika vårdgivare utan att någon tagit ett tydligt ansvar för barnets vård. Den närstående anser också att barnet har blivit diskriminerat på grund av sin diagnos. Åtgärd: Efter initial kontakt har ingen återkoppling inkommit från ombudet, ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08797** Kommunikation Information	Fick felaktiga uppgifter om att begära ut undersökningsresultat En kvinna bad om sitt svar från röntgenundersökning från en vårdcentral, men fick felaktiga uppgifter om kostnad för detta. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08800** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Okunnig läkarstudent, bristfälliga kunskaper En kvinna hade en bokad tid till specialist men fick träffa en läkarstudent som var själ. Patienten har i grunden cancer och studenten var var helt okunnig. Hon ansåg att det var skrämmande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08806** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig kommunikation och bedömning samt journalföring En person uppger att en läkare vid en vårdcentral har bemött hen felaktigt vid ett uppföljningsbesök, bland annat genom att avvisa hen från rummet, inte bedöma fortsatt sjukskrivning och göra felaktiga journalanteckningar. Remisser och önskat recept ska inte ha följts upp, och felaktig information från vården upplevdes som starkt belastande. Personen beskriver en försämrad psykisk hälsa efter mötet och oro för sin försörjning när sjukskrivningen inte förnyats. Åtgärd: Förvaltningen har kommunicerat med patienten som informerat att denne även skickat samma skrivelse direkt till vårdgivaren. Kommer överens att patienten avvaktar och återkommer till förvaltningen om denne inte får något direktsvar från vårdgivaren. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2512-08850** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekas behandling, otrevligt bemötande En kvinna upplevde att hon blev uppläxad och dåligt bemött av en läkare när hon sökte för att få hjälp med acne problem. Läkaren uppgav att vården inte har resurser, ville avsluta samtalet snabbt och hänvisade till hudläkare. När patienten bad om en kontroll av blodtrycket sa läkaren att de inte arbetar så och att patienten själv kunde köpa sig en blodtrycksmätare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-08912** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i bemötande och hantering av recept En kvinna besökte en ungdomsmottagning och fick ett dåligt bemötande. Läkaren höjde rösten och patienten ansåg att hon saknade empati. Läkaren skrev fel i receptet, vilket medförde att kvinnan fick för mycket läkemedel och till en alltför hög kostnad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-08922** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Samtycke	Vårdcentral listade om ett barn utan att föräldrarna bett om eller godkänt detta En kvinna uppger att hennes son felaktigt har listats om till ny vårdcentral. Anmälaren blev uppringd av den nya vårdcentralen med frågor om hur det stod till med sonens astma. Familjen hade flera år tidigare besökt vårdcentralen med sonen. Enligt modern talade man inte alls om listning eller byte av vårdcentral under samtalet. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-08983** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Brister i bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral samt nekad att byta läkare för barn Ett barn skulle bokas in till läkare på sin vårdcentral för en utredning. Då föräldern fick en telefontid för bokning av tid gavs ett dåligt bemötande av den som ringde. Föräldern kände sig kränkt och fick inte svar på sina frågor, personen som svarade lät irriterad och la på luren. Föräldern önskar bättre och mer professionellt bemötande. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09009** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kontaktades av tidigare psykolog i privat regi efter avslutad anställning En kvinna hade tidigare kontakt med en psykolog vid en vårdcentral och gick på några samtal hos psykologen. Efter att kontakten avslutats mottog kvinnan ett sms från psykologens privata mobilnummer med information om att det gick att boka tid via hens privata mottagning. Kvinnan reagerade negativt på att ha blivit kontaktad i privat syfte och upplevde att psykologen, som inte längre var anställd vid vårdcentralen, behållit kontaktuppgifter som delats i förtroende. Detta väckte oro över om fler personuppgifter kan ha sparats i strid med regler om sekretess och integritet. Kvinnan menar att det både handlar om bristande hantering av personuppgifter från vårdcentralens sida och att psykologen agerat olämpligt i sin yrkesroll. En kontakt togs med vårdcentralen i samband med händelsen men kvinnan har inte fått återkoppling på vad som hänt därefter. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09019** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Tillgänglighet, krånglig chattfunktion En kvinna ansåg att vårdgivaren hade en krånglig chattfunktion som det tog tid att få svar från och få en besökstid som passade. På hemsidan framgick det att man skulle få kontakt digital inom 15 minuter, vilket inte upplevdes stämma och vidare stod det att man skulle få tid/behandling/vård inom 24 timmar. Kvinnan ansåg att vårdgivaren hade lite att arbeta med. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09056** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt bemötande av äldre patient En anhörig till en äldre patient som sökte vård på en vårdcentral upplevde att en läkare gav ett bristfälligt bemötande och betedde sig kränkande mot patienten. Den anhörige uppger att läkaren inte gjorde en god bedömning och behandlade patienten på ett sämre sätt till följd av hens ålder. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09105** Resultat Resultat	Biverkning av vaccination En man fick vaccination mot covid och säsongs-influensa på en vaccinationsmottagning. Efteråt fick han molande värk i överarmen som efter flera månader har övergått till rörelsesmärta. Han har sökt vårdcentralen för undersökning och uppföljning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Informerar om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09115** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Kände sig inte delaktig, läkare glömde skriva recept En kvinna kände sig obekväm under samtalet med en läkare vid en vårdcentral, även hennes önskemål ignorerades. Hon fick senare ringa och påminna läkaren om att denne glömt att skriva recept. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09126** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i digital tillgänglighet En patient har synpunkter på den digitala tillgängligheten på en vårdcentral. 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** **V2512-09138** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Kort opersonligt, mekaniskt bemötande via chatt, nekades sjukskrivning En kvinna kontaktade vårdcentralen via deras digitala chatt på grund av psykisk och fysisk utmattning. Kontakten skedde uteslutande skriftligt och patienten erbjöds varken telefonsamtal, videokontakt eller fysiskt besök. Bemötandet upplevdes som kort, opersonligt samt mekaniskt och bedömdes utifrån formulärsvar snarare än genom dialog. Kvinnan ansåg att människan bakom symtomen inte tycktes finnas med i bedömningen. Chatten avslutades dessutom från vårdens sida utan att denna gavs möjlighet att bemöta beslutet, förtydliga situationen eller ställa följdfrågor, vilket upplevdes som både abrupt och otryggt. Trots att patienten ansåg sig sakna arbetsförmåga nekades sjukskrivning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09139** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Svårigheter att få läkartid och upplevt bristande bemötande på vårdcentral En man har sedan en tid haft besvär med sina knän, vilket påverkat hans arbetsförmåga. På grund av detta har han behövt vara sjukskriven vid flera tillfällen och har då behövt läkarintyg. För att få ett sådant intyg har han behövt boka en läkartid på vårdcentralen, men detta har ofta varit svårt att ordna med kort varsel. Patienten hör av sig så snart vårdcentralen öppnar, men tiderna är ändå slut. Han har även försökt boka tid genom att besöka vårdcentralen personligen och via chattfunktionen, men utan att lyckas. Vid några tillfällen har vårdcentralen inte ringt upp trots att de sagt att de ska göra det. Patienten upplever att bemötandet från vårdcentralen är oprofessionellt. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09142** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Kvinna fick inte adekvat vård för övervikt av läkare som avfärdade moderna behandlingsmetoder En kvinna sökte vårdcentral för samtal om övervikt. Patienten uppgav att läkaren, utan undersökning och utan att lyssna på patienten, rekommenderade patienten att gå till dietist. Enligt patienten avfärdade läkaren moderna läkemedelsbehandlingar mot övervikt. Patienten upplevde att läkaren saknade kunskap om fetma samt att läkaren inte brydde sig om bakomliggande riskfaktorer som ärftlighet för såväl hormonell sjukdom och hjärt- kärlsjukdom. Patienten önskade att primärvården skulle ha större kunskap om övervikt samt att det skulle skapas en certifiering för fördomsfri vård för tjocka patienter. Åtgärd: I telefonsamtal med patienten framkommer att hon har talat med vårdcentralen och att den aktuella läkaren har bett om ursäkt. Patienten uppger att hon är klar med den vårdcentralen och att hon är nöjd med att ärendet kommer med i Patientnämndens statistik. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09156** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Utebliven behandling, delaktighet samt saknade kontinuitet då vård splittras i olika appar En kvinna bad sin vårdcentral om att få remiss till en ögonspecialist men fick inget svar. Hon ansåg att ingen verkade ha helhetsperspektiv på hennes problem eller kunde ge en förklaring till besvär som tillkommit snabbt under ett åt. Kvinnan uppgav att hon stressades av att kommuniceringen med vården var splittrad i flera appar och saknade kontinuitet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09160** Administrativ hantering Brister i hantering	Krångligt att förnya recept, önskade att det sker automatiskt En man ansåg att det var onödigt krångligt att få recept förnyat. Patienten har högt blodtryck och förmaksflimmer sedan flera år tillbaka och önskade att recepten förnyades automatiskt tills läkaren fattar nya beslut. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09226** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Löfte om att bli uppringd, ingen hörde av sig En man kontaktade en vårdcentral och fick en tid då sjuksköterska skulle ringa upp, men mannen fick inget samtal från vårdgivaren den dagen. Patienten mår inte bra varken känslomässigt eller fysiskt. Åtgärd: Patienten har bett om återkoppling men har inte uppgett varken namn eller andra kontaktuppgifter. Ärendet avslutas
1177 **Primärvård** **V2512-09272** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Bemötande, lång väntetid till läkare En kvinna har kontaktat vårdcentralen vid flera tillfällen. Sjuksköterskan som svarar var inte behjälplig. Patienten fick vänta en och en halv månad på en läkartid trots notering från läkare att tidigare tid kunde ges. Kvinnan besökte en akutmottagning för att få läkemedel och ringde en förmiddag för att få en läkartid och sjuksköterskan ringde 30 minuter försenad och bad denna att ringa igen dagen efter. Patient önskar att sjuksköterskan byts ut. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09275** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos av borreliainfektion efter fästingbett En man kontaktade sin vårdcentral upprepade gånger efter ett fästingbett då han utvecklade symtom som hudrodnad, svullnad, ledvärk och muskelkramper. Trots återkommande kontakter upplevde han att vården inte tog hans symtom på allvar. Han hänvisades även från 1177 till vårdcentralen utan att få hjälp. Först efter två och en halv månad konstaterades borreliainfektion och behandling med antibiotika påbörjades. Mannen menar att den långa fördröjningen ledde till onödigt lidande och försämrad återhämtning. Han ifrågasätter även varför en remiss till psykiatrin skrevs trots att hans symtom var fysiska och tydligt kopplade till fästingbettet. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten har fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren och har deras förtroende. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09281** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Vårdcentralen förnyar inte recept utan hänvisar till specialistmottagning En kvinna bad sin vårdcentral om receptförnyelse men blev hänvisad till en psykiatrisk mottagning. Men den psykiatriska mottagningen hade skickat remiss till primärvården för fortsatt receptförnyelse. Men kvinnan har även bytt vårdcentral men remissen var synlig i hennes journal. Åtgärd: Patienten har bytt tillbaka till sin tidigare vårdcentral som har förnyat receptet. Patienten önskar inte i nuläget att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09308** Kommunikation Bemötande	Läkare skrek på patient om att alla hens problem berodde på övervikt En läkare på vårdcentralen skrek på en patient om att alla hens problem och symtom berodde på övervikt. Patienten kände sig skamfylld över sin vikt och för att läkaren tvingade hen att väga sig och för de kommentarer han sa till patienten. Patienten grät efteråt över det hemska bemötandet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09327** Administrativ hantering Intyg	Fel datum på intyg En kvinna uppgav att en läkare vid en vårdcentral skrivit fel datum på ett läkarintyg. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09400** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Mer än ett års fördröjd diagnostisering av fraktur i handled En man hade skadat handleden i ett fall. Efter en röntgenundersökning sågs ingen fraktur och mannen fick meddelande från läkaren på vårdcentralen att allt såg bra ut. Under ett års tid har mannen haft kvarvarande smärta och sökte därefter vård på nytt. Efter ny röntgenundersökning konstaterades fraktur på ett litet ben i handleden, båtbenet. Enligt information till mannen syns inte fraktur i båtbenet på röntgenbild förrän efter en vecka. Mannen anser att han borde ha fått den informationen och återbesök efter den första röntgenundersökningen för att vara uppmärksam på kvarvarande smärta och remittering till ny röntgen snabbt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09489** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får vänta en månad på tid till läkare trots behov av akut röntgenremiss En kvinna behöver få remiss till röntgen då hon skadat sig i en axel och muskelfästet är illa skadat. Enligt naprapat behövs röntgen för att axeln inte ska läka fel. När hon ringer till vårdcentralen var det en månads väntetid till läkare och akuttiderna var få. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09570** Kommunikation Bemötande	Tjafsigt bemötande från verksamhetschef En kvinna har synpunkter på att en verksamhetschef vid en vårdcentral ifrågasätter patienten på ett osakligt sätt och det har eller inte varit medicinskt motiverat. Samtalen har präglats av tjafs istället för ett professionellt och respektfullt bemötande. Detta har förekommit vid flera tillfällen vilket medfört att kvinnan känt sig otrygg i kontakten med vårdcentralen och dragit sig för att söka hjälp, fast behov har funnits. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09585** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Kände sig inte delaktig, fick inte den undersökning som önskades En man besökte en vårdcentral och blev besviken då läkaren inte lyssnade på honom och han inte fick den den undersökning som han önskade. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.