Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-05-29

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	215

Avslutat datum: 2026-04-01 - 2026-04-30

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2510-07785** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande medicinsk fotvård orsakade nageltrång i båda fötterna En patient var missnöjd både med den nya medicinska fotvård som vårdgivaren upphandlat och med den senaste läkarkontakten. Patienten hade tidigare haft bra hjälp av medicinsk fotvård, men fick nu nageltrång i båda fötterna med svår smärta och sår som följd. Patienten uppmanades att själv fila tånaglarna. Patienten beskrev även vikten av kontinuitet med sin husläkare, som tidigare själv hälsat att patienten är välkommen att boka direkt till henne. Problemet med de nu nya läkarkontakterna patienten kallades till var att de inte kunde hjälpa patienten utan att först prata med sin chef. Patienten hade flera sjukdomar att ta hänsyn till. Bland annat autoimmun sjukdom samt läkemedel med biverkningar utifrån hjärtbesvär. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev att patienten fått en akuttid dagen efter anmäld biverkan på läkemedlet. Läkaren gjorde en grundlig utredning och tydlig journalanteckning. För de läkare som är under fortbildning vill de som regel att handläggningen förankras hos en erfaren kollega, vilket gjordes. De beklagade om känslan blev att läkaren inte kunde svara på vilka behandlingsalternativ som fanns, utan att först samråda med handledaren. De beskrev kriterier för medicinsk fotvård, vilket patienten inte uppfyllde, varför det var fel av dem att ha skrivit en sådan remiss. Om patienten önskade behandling oftare än vad som erbjudits behövde han bekosta det själv. Ett av besöken kunde inte genomföras som planerat då patienten blivit verbalt högljudd. Vårdgivaren beskrev att de har nolltolerans mot sådant beteende och kommer inte acceptera det framöver. Patienten har tagit del av yttrandet och hälsar i en avslutande kommentar till vårdgivaren att han avbokat kommande besök hos den vårdpersonal han tidigare träffat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2512-08873** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande från läkare på vårdcentral En patient blev skadad vid en olycka för flera år sedan. Patienten blev insatt på läkemedel som togs enbart vid behov. När patienten fick en ny läkare blev patienten både kränkt och ledsen vid besöket när läkaren benämnde patienten som missbrukare. Detta skrevs även in i journalen enligt patienten. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och redogjorde för händelsen. De menade att patienten vid besöket fick en samlad bedömning av sin smärtproblematik och aktuell läkemedelsbehandling. Vårdgivaren bedömde att tidigare förskrivning av narkotikaklassade läkemedel inte var medicinskt motiverad och att behandlingen kunde bidra till trötthet och håglöshet. En fortsatt utredning inleddes med provtagning för att utesluta annan bakomliggande orsak, och plan fanns för uppföljning samt eventuella remisser till annan specialistvård. I efterföljande kontakt informerades patienten om att förskrivning av aktuella läkemedel inte skulle fortsätta. Vårdgivaren uppgav vidare att patientens besvär och önskan om hjälp har beaktats. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2601-00391** Vård och behandling Behandling	Brister vid medicinsk fotvård för patient med diabetes En patient med diabetes remitterades från sin vårdcentral till medicinsk fotvård. Patienten uppgav att behandlingen vid den medicinska fotvården varit bristfällig. Enligt patienten användes fel typ av verktyg under behandlingen och patienten fick även en skada på foten i samband med behandlingen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade upplevelsen och skrev att de nu har avslutat samverkan med fotvården och är i processen att ha annan leverantör av fotvård. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01010** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekas fortsatt hemsjukvård En kvinna har nekats fortsatt hemsjukvård trots att hon har flera olika sjukdomar. Kvinnan ifrågasätter beslutet och önskar få hemsjukvården tillbaka. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Enhetschefen beklagade kvinnans upplevelse av att ha blivit avstängd från hemsjukvården. Denna hade pratat med kvinnans läkare och han hade berättat att det var kvinnan själv som hade tackat nej till erbjuden hjälp från hemsjukvården enligt personalen. Enhetschefen hade ringt till kvinnan och hennes version överensstämde inte med den information som läkaren hade fått från personalen. Enhetschefen hoppades nu att den fina kontakt kvinnan hade fått med sin nya hemsjukvårdssjuksköterska skulle hålla i sig. Enhetschefen beklagade också det bristande bemötandet som kvinnan hade fått när hon hade kontaktat vårdcentralen. Alla som kontaktar vårdcentralen ska känna sig trygga och bemötas med respekt. Avslutningsvis hoppades enhetschefen att kvinnans senaste läkarbesök blev en bättre upplevelse och att hon hade fått tydliga svar på sina frågor. Kvinnan tog del av svaret och meddelade att hon var nöjd över hur hennes synpunkter hade hanterats. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01191** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Upplevt sig felaktigt och dåligt behandlad av läkare En äldre patient var på vårdcentralen för några månader sedan. Läkaren misstänkte att besvären orsakades av kristallsjuka, godartad lägesyrsel, och ska ha undersökt och vidtagit behandlingsåtgärder utan att förvarna eller informera patienten, vilket upplevdes som obehagligt. Personen har berättat för personal på mottagningen kring det inträffade och har bett om att få byta husläkare men har nekats det. Patienten menar att det inte rörde sig om kristallsjuka och att det läkaren gjorde var felaktigt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då ingen återkoppling inkommit från patienten efter kontaktförsök avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01280** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Resultat Resultat	Brister i kontroll och bedömning av läkare vid barnmorskemottagning En gravid kvinna som med en månad passerat halva graviditeten var på kontroll hos en läkare vid en barnmorskemottagning. Kvinnan hade vissa riskfaktorer för havandeskapsförgiftning och hade även vissa symtom. Läkaren kontrollerade inte blodtrycket men pratade kring sjukskrivning dock utan att uppmana kvinnan att bli sjukskriven. Hon fick heller ingen information om riskerna med havandeskapsförgiftning. Kvinnan fick senare sjukhusvård med havandeskapsförgiftning och en prematur förlossning. Barnet avled. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det inträffade och den sorg som har drabbat familjen. Vårdgivaren redogör för att det vid patientens första besök hos barnmorska noterades graviditetens riskfaktorer och ett läkarbesök bokades. Vårdgivaren redogör för de rekommendationer och hänvisningar som gjordes i samband med telefonkontakter. Efter att patienten, enligt rekommendation, tagit kontakt med förlossningskliniken, som då hänvisat tillbaka till barnmorskemottagningen, så erbjöds patienten en tid för kontroll samma dag vilket var korrekt handlagt. Gällande riktlinjer vid riskfaktorer för havandeskapsförgiftning har följts men ett blodtryck kunde absolut ha tagits i samband med läkarbesöket, det är beklagligt att så inte gjordes även om det inte var en del av riktlinjen. Detta kommer att diskuteras med medicinskt ansvarig läkare för att läkarna ska se över sina rutiner. Gällande samtalet kring sjukskrivning så är det svårt att uttala sig så långt efteråt, det kan ha varit en kommunikationsfråga, enligt vårdgivaren. Det verkar inte som patienten har blivit erbjuden besök för uppföljning och samtal kring det inträffade. Forskning visar att det är en del av sorgearbetet och läkande. Patienten är välkommen att höra av sig för vidare samtal om så önskas. Det inträffade beklagas åter. Patienten har tagit del av svaret och framfört sig vara ganska nöjd med detta svar. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** **V2602-01351** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Brister i bemötande av läkare vid vårdcentral trots förlusten av nyfött barn En kvinna hade genomgått en prematur förlossning. Barnet fick vård på en neonatalavdelning vid ett akutsjukhus. Barnet avled efter några dagar. En remiss skrevs till en vårdcentral för uppföljning av kvinnan som hade haft havandeskapsförgiftning under graviditeten. Hon uttryckte vid besöket ett behov av fortsatt sjukskrivning efter det inträffade och förlusten av sitt barn. Läkaren brast i bemötande, var oförstående inför kvinnans situation och menade att det är bra att komma igång och jobba, att rycka upp sig. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framförde att det vid patientens besök framkom att patienten erhållit samtalsstöd. En fortsatt planering gjordes i samråd med patienten som uttryckte önskemål om ytterligare samtalsstöd. Bedömningen gjordes att patienten var i behov av fortsatt stöd och remiss skickades därför till en mottagning. Patienten sjukskrevs i enlighet med Försäkringskassans beslutsstöd vid livskris. Beslut fattades efter telefonkontakt med ansvarig läkare. Vid denna tidpunkt följdes regionens gällande rekommendationer avseende avsatt tid för samtalsstöd. Patienten uttryckte missnöje med den gjorda bedömningen och bokades därför in för ett nytt besök hos en annan läkare, där sjukskrivning förlängdes. I samband med detta upprättades i samråd med patienten en plan för successiv upptrappning av återgång i arbete. Vårdgivaren beklagar det som hänt men kan inte se att några brister förekommit vid kontakten med patienten. Patienten har tagit del av svaret och framfört sig inte var nöjd med detta. Patienten har därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2510-07867** Vård och behandling Behandling	Vägras läkarkontakt Patienten led av hjärtsvikt men nekades läkarkontakt vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkare hos vårdgivaren har haft täta regelbundna kontakter med patienten, detta utöver de kontakter som sköterskor hos vårdgivaren haft med patienten per telefon och via alltid öppet. Vidare framgick att läkare upprättat remiss till specialistläkare, kardiolog som har svarat och remitterande läkare har därefter informerat patienten om kardiologens svar. Läkare hos vårdgivaren har även samtalat med patienten om ordinationer av medicinska preparat. Patienten tog del av svaret. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2512-09068** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnostisering och behandling vid cancer En kvinna hade under flera månader haft ont i ryggen och sökt vård på vårdcentralen. Vid varje läkarbesök bedömdes kvinnan ha ryggskott och hon fick smärtstillande läkemedel mot detta. Vid ett tillfälle var smärtorna så svåra att hon sökte vård på en akutmottagning. Efter undersökning framkom att kvinnan hade en cancersjukdom som hon nu får behandling mot. Åtgärd: I inhämtade svar från vårdgivaren tackade verksamhetschefen kvinnan och hennes ombud för att de delat sina upplevelser och den oro som uppstått. Vårdgivaren uppgav att en intern genomgång av ärendet hade gjorts. Enligt läkargruppen var bedömningen av det första besöket förenlig med gällande praxis vid akut ländryggssmärta utan tecken på nervpåverkan, och det fanns då inga tydliga symtom som motiverade en mer omfattande utredning. Kvinnans tillstånd försämrades därefter successivt och symtomen förvärrades. Vid återkommande kontakter gjordes nya bedömningar, smärtbehandlingen förstärktes och en magnetkameraundersökning bokades med förtur. När misstanke om allvarligare bakomliggande orsak uppstod ordnades en akut teambedömning och kvinnan remitterades till sjukhus för akut omhändertagande. Vårdgivaren uppgav att den aktuella cancersjukdomen kan ge ospecifika symtom i ett tidigt skede och sakna tydliga varningssignaler. Händelsen kommer att användas i verksamhetens fortsatta lärande, med fokus på strukturerad omvärdering vid upprepade vårdkontakter och snabbt försämrat tillstånd. Ombudet har tagit del av svaret men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2601-00617** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Primärvårdsenhet missade cancertumör En kvinna blev inte lyssnad på och fick fel diagnos. Hon sökte för andnings- och sväljsvårigheter och fick diagnos att det kanske bara var en känsla hon hade. Ett år efter att patienten sökt vård visade det sig att hon hade en stor tumör bakom bröstbenet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade vad patienten drabbats av. De beskrev att primärvården utreder många patienter varav de flesta oftast har icke allvarliga orsaker till sina symtom. Klumpkänsla i halsen, så kallad globus, är ett symtom som de ska utreda. Vårdgivaren tyckte att patienten fått genomgå en adekvat utredning och undersökning initialt. De kan tyvärr inte skicka alla patienter på röntgenundersökningar för ”säkerhets skull”. Där emot är det viktigt att man som patient känner sig lyssnad på och ej avfärdad och att man får information om att höra av sig om situationen förändras. Där beskrev de att de kan ha brustit. Vårdgivaren skrev att de kommer ta kontakta med patienten för att gå igenom händelseförloppet tillsammans och se om det finns skäl att ta ärendet vidare. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Primärvård** **V2602-01371** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig undersökning samt felaktig dokumentation och läkemedelsförskrivning En kvinna var på vårdcentralen och skulle träffa en läkare. Kvinnan har tidigare varit listad på en privat vårdcentral som inte har samma journalsystem som den nya vårdcentralen. Kvinnan sa till läkaren flera gånger att de journaler som fanns att se var inte aktuella. Kvinnan beskrev sina sjukdomar och de läkemedel hon har fått förskrivna. Läkaren satt vid datorn och verkade inte lyssna till kvinnan. Ej heller gjordes någon undersökning. När kvinnan sedan läste i journalen hade läkaren skrivit en lång besöksanteckning där olika resultat från olika mätningar och inspektioner stod beskrivna, trots att läkaren varken mätte puls, blodtryck eller inspekterade munhåla och svalg. När kvinnan gick till apoteket hade läkaren inte förnyat hennes recept. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att kvinnan inte hade upplevt sitt läkarbesök som tillräckligt professionellt. Det uppskattades att hon hade beskrivit sin upplevelse i detalj, så att verksamhetschefen kunde diskutera det vidare med den berörda läkaren samt andra läkare vid kommande läkarmöte. Verksamhetschefen hade pratat med en senior läkare som hade kontaktat patienten och erbjudit en tid för ett besök. Kvinnan var varmt välkommen att fortsätta med honom. Det första besöket skulle vara avgiftsfritt eftersom det betraktas som en ersättning för hennes tidigare besök. Kvinnan tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon **Primärvård** **V2602-00781** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Har försämrats i sin ME/CFS och orolig över att inte få adekvat vård En kvinna var tidigare skriven vid en specialistmottagning för ME/CFS. Då den är nedlagd har vårdcentralen tagit över kvinnans vård. Hon har nu försämrats men vårdcentralen erbjuder ingen adekvat hjälp. Kvinnan har begärt få hembesök då hon har svårigheter att ta sig till vårdcentralen och vid vissa tillfällen har personalen kommit hem till henne för provtagning. Kvinnan kommer snart att ha ett möte med vårdcentralen och ombudet är orolig över att läkaren inte ska ta hennes symtom på allvar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2602-01380** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Utebliven behandling och delaktighet samt dåligt bemötande En kvinna anser att hennes vuxna barn inte har fått en adekvat behandling utav en läkare vid en vårdcentral. Husläkaren har inte varit engagerad i patientens vård och inte hört av sig till denne om uppföljningen. Även bemötandet av sjuksköterskor har varit under all kritik. Hon funderar på att eventuellt byta läkare och vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet avslutas ärendet.
Telefon **Primärvård** **V2603-01728** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos och behandling En patient har under flera års tid sökt vård på vårdcentralen för olika besvär. Inga fysiska undersökningar gjordes utan det togs bara blodprov. Nu har det visat sig att hen har fått en allvarlig sjukdom. Åtgärd: Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag, om Löf (patientförsäkringen) samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas därmed i befintligt skick då patienten inte hörts av inom angiven tid.
Telefon **Primärvård** **V2603-01877** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Synpunkter på rådgivare En kvinna har synpunkter på en personals dåliga kommunikation när hon bad om psykologisk rådgivning vid en stödlinje. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Förvaltningen har Informerat patienten även om svårigheten att inhämta svar då stödlinjen inte registrerar personuppgifter. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
Telefon **Primärvård** **V2603-02173** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Vårdcentral glömde ersätta utgånget läkemedel till demenssjuk patient En man med alzheimer fick recept på läkemedel som skulle förbättra kognitiv förmåga och minska beteendemässiga symtom. Mannen stod på ett flertal läkemedel som han fick i APO-dos. Efter en tid fanns inte läkemedlet för hans demenssjukdom att tillgå på apoteket. Läkare missade att följa upp och skriva ut annat läkemedel. Efter drygt ett år upptäckte anhöriga av en slump att patienten inte hade fått sitt läkemedel och att receptet inte längre fanns i hans läkemedelslista. Vid telefonkontakt gavs otydliga förklaringar om att en anhörig hade bett om extra förskrivning vid ett tidigare tillfälle. Anmälaren menar dock att det inte har med saken att göra. Receptet försvann, utan uppföljning, långt innan den anhöriga bad om ett extra recept. Ombudet anser att vårdcentralen generellt brister i uppföljning och administration. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Telefon **Primärvård** **V2603-02272** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Nekat sjukintyg och bristande bemötande vid läkarbesök En kvinna med långvarig sjukskrivning, som hade ett år kvar till pensionsålder, kontaktade en vårdcentral för att få ett nytt sjukintyg till Försäkringskassan. Hon hade under en längre tid fått träffa olika läkare vid sina besök, vilka samtliga hade förlängt sjukskrivningen. Vid det aktuella besöket träffade hon en ny läkare som gjorde en annan bedömning och nekade sjukintyg med hänvisning till att hon i stället borde gå i pension. Läkaren uppgav felaktigt att hennes pensionsålder var lägre än vad som gällde för hennes åldersgrupp och hävdade även att hon var utförsäkrad på grund av ålder. Kvinnan upplevde att läkaren inte lyssnade på hennes information och att bemötandet var nedlåtande och kränkande. Hon beskriver att läkaren uttryckte sig spydigt mot henne och sa att alla kolleger hade gjort fel när de sjukskrev henne. Situationen ledde till att kvinnan blev mycket upprörd och började gråta. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2603-02312** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Nekad vård trots dåligt mående En patient hade i flera år mått psykiskt dåligt och av och till fått vård på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Då patienten mådde bättre avslutade patienten själv vårdtillfället och mådde då åter sämre. Vårdkontakten påbörjades då igen. Vid ett tillfälle då patienten inte ville leva längre tillkallades ambulans och vård gavs vid en psykiatrisk akutmottagning. Därifrån skickades en remiss till vårdcentralen som kontaktade patienten. Därefter skrevs en remiss till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som, enligt ombudet nekade patienten vård. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling samt fullmakt krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02338** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristfällig kommunikation En patient som talade engelska med sin läkare på en vårdcentral är missnöjd med att läkaren svarade mycket snabbt på svenska och inte ändrade på det när patienten bad denne att prata mer långsamt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02350** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad lista sig på vårdcentral En kvinna upplevde att hennes tidigare vårdcentral inte tog hennes besvär på allvar och förlorade därför förtroendet för verksamheten. Hon valde att kontakta en annan vårdcentral med önskemål om att lista sig där. Den nya vårdcentralen nekade dock listning med hänvisning till att hon hade en pågående sjukskrivning som de inte ville ta över ansvaret för. Kvinnan hänvisades tillbaka till sin tidigare vårdcentral, trots att hon inte längre kände förtroende för den. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02351** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och utebliven utredning av fysiska besvär En kvinna med både fysiska och psykiska besvär uppsökte en vårdcentral. Hon fick inte förtroende för sin läkare och beskrev denne som auktoritär i kontakten. Enligt kvinnan ställde läkaren ett ultimatum om att en remiss till psykiatrin krävdes för att hon skulle bli sjukskriven, vilket hon inte hade förståelse för och upplevde som pressande. Samtidigt anser kvinnan att hennes fysiska besvär inte har utretts tillräckligt, trots att blodprover och en fysisk undersökning genomförts. Hon uttrycker oro för att allvarliga tillstånd inte har uteslutits och önskar en mer omfattande medicinsk utredning samt ett mer lyhört bemötande. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-02352** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekad vård på grund av att patient inte är listad på vårdcentral En man har synpunkter på att denne inte har fått vård hos flera vårdcentraler då man ställt krav på att han först ska lista sig hos respektive vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att inkomma med en undertecknad skrivelse.
Telefon **Primärvård** **V2604-02353** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Utebliven information om diagnos i journal En patient som inte kände förtroende för husläkare och bytte därmed husläkare inom samma vårdcentral. Under bytesprocessen fick patienten en diagnos inskriven i journalen som patienten känner tveksamhet kring. Patienten känner sig orolig över diagnosens betydelse för hen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02430** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande utredning och intygsskrivning samt bristande information om läkemedel En kvinna upplevde bristfällig undersökning vid en primärvårdsenhet. Hon hade en del symptom som inte togs med i den remiss som läkaren skrev till specialist. Kvinnan var rädd att bristen på information skulle göra att remissen skulle komma att avslås. Kvinnan hade även frågor om läkemedel som hon inte fick svar på. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02446** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig hänvisning och information av sjuksköterska på vårdcentralen En patient har remitterats från vårdcentralen till en specialistmottagning för undersökning och bedömning. Där konstaterades att hen inte hade någon diagnos utan symtomen hade andra orsaker. Patienten hänvisades tillbaka till vårdcentralen för fortsatt utredning. När patienten ringt och försökt boka tid på vårdcentralen har sjuksköterskan i telefonen hänvisat hen tillbaka till specialistmottagningen trots att hen avslutades där. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02479** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande information om läkemedelsbehandling och oro inför operation vid njursvikt En kvinna behandlades under flera år med läkemedel för bipolär sjukdom och uppger att hon inte fick tillräcklig information om risken för njursvikt. Hon har nu fått njursvikt och väntar på en ortopedisk operation, men känner oro för att operationen inte ska kunna genomföras på grund av njursjukdomen. Hon har även järnbrist och undrar om den kan ha samband med njursvikten. Kvinnan hade önskat att resultaten av uppföljningen av läkemedelsbehandlingen hade kommunicerats till henne fortlöpande under åren. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-02485** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Efterfrågar tydlighet vad en patient kan förvänta sig av vården En äldre kvinna hade synpunkter på otydlighet gällande vad man som patient kan förvänta sig av vården i Region Stockholm. Patienten undrar vad vårdcentraler får för ersättning rörande exempelvis listade patienter och utredningar. Hennes intryck är att vårdcentralen inte är särskilt intresserad av henne som äldre patient och att provtagning inte längre är så viktig. Hon funderar över om primärvården ska fungera som bromskloss, vilket får till följd att akutsjukvården till slut blir den vårdinrättning som patienter besöker. Hon tycker inte att förfarandet är patientsäkert och får upplevelsen av diskriminering av äldre. Hon menar att regionen borde tydliggöra vad en patient kan förvänta sig. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Patienten har informerats om möjligheten att söka information på Vårdgivarguiden samt om möjligheten att kontakta Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, avtalsansvariga.
Telefon **Primärvård** **V2604-02516** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare insinuerade i journalen en diagnos som patient inte haft En person som beskrivit ett psykiskt tillstånd, en reaktion, fick det sen formulerat i journalen av en läkare som att hen haft psykos, vilket hen inte haft. Det begreppet fick sen fäste även i kommande journaler i andra verksamheter. Personen ville få bort den felaktiga beskrivningen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02518** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande av läkare En äldre kvinna fick en ny läkare på sin vårdcentral. Bemötandet från läkaren var otrevligt då läkaren inte ville lyssna på de symtom som kvinnan ville förmedla. I hennes journal fanns heller inga av hennes diagnoser inskrivna. Läkaren bemötte henne med irritation. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02599** Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Felaktigt intyg vid förnyelse till myndighet En patient bokade tid på en vårdcentral för att förnya ett intyg till en myndighet, vilket tidigare hade genomförts utan problem. Efter läkarbesöket begärde patienten en kopia av intyget och uppmärksammade då att det innehöll flera felaktigheter. Patienten reagerade på att uppgifterna inte stämde och ifrågasätter hur intyget har upprättats samt önskar att det rättas till. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02630** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Nekad opioidbehandling vid långvarig smärta och upplevd åldersdiskriminering En äldre kvinna med ryggproblematik och smärta i rygg och ben uppger att hon under många år fått opioidläkemedel. Detta har möjliggjort en fungerande vardag. Hon beskriver att vårdcentralen nekar henne förskrivning med hänvisning till risk för beroende och i stället ordinerat andra läkemedel som enligt henne inte haft effekt. Kvinnan uppger att hennes livskvalitet därför har försämrats mycket och att hon har svårt att sitta och gå kortare sträckor. Hon anser att vårdens ställningstagande inte är värdigt och upplever sig diskriminerad på grund av sin ålder. Hon framhåller också att den tidigare dosen varit låg och att vården inte tagit hänsyn till hennes egen inställning, där hon menar att ett eventuellt beroende inte skulle vara avgörande med tanke på den begränsade tid hon upplever sig ha kvar att leva. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-02658** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Utebliven återkoppling på önskad undersökning och läkarkontakt En man sökte vård med önskemål om underökning. Han fick besked om att han bli uppringd inom ett par veckor. När det inte skedde ringde han igen för att försöka byta läkare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02663** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	En kvinna var missnöjd med hur primärvårdssystemet fungerade för äldre personer En kvinna hade synpunkt på hur systemet inom primärvården fungerade för äldre personer. Hon ansåg att det var långa väntetider för att få en tid, och att man som patient blev stoppad av sjuksköterskor, vilket gjorde att man inte kunde få boka läkartider. Kvinnan önskade att det fanns särskilda vårdcentraler för äldre som kunde ta emot för akuta besök. Vidare önskade hon att det skulle vara lättare att boka tider med kvinnliga läkare, som hon kände sig mer bekväm med utifrån sin etnicitet eller tradition. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02669** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i bedömning av fysioterapeut En patient hade behov av fysioterapibedömning. Vid besök på en mottagning var fysioterapeuten försenad vid flera tillfällen. Det tog flera besök innan någon behandling sattes in. Hanteringen av faktura var oklart enligt patienten. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02706** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd utredning efter påvisad bröstförändring En kvinna som kände en förändring i ena bröstet sökte vårdcentralen. Vårdcentralen skickade remiss för mammografi. Två månader senare hade hon inte fått komma på någon mammografi och sökte vårdcentralen igen för en ny förändring i det andra bröstet. Enligt kvinnan hade hon inte inkluderats i standardiserat vårdförlopp och därför blev väntetiden på mammografi längre. Kvinnan kontaktade både vårdcentralen och mammografienheten upprepade gånger för att påskynda tiden, men fick inget gehör. Kvinnan känner nu stor oro inför diagnos. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02709** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Utebliven behandling och diagnos samt vårdplan Ett ombud är missnöjd och kritisk till att dennes partner inte har fått en adekvat vård och uppföljning på en vårdcentral. Patienten har sökt vård för sina allvarliga besvär utan att man hittar någon orsak till problemet eller införa en vårdplan om vad nästa steget ska bli. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-02720** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande kunskap om uppföljning efter hjärnskakning i primärvården En patient hänvisades till sin vårdcentral för uppföljning efter en konstaterad hjärnskakning. Patienten upplevde att kunskapen kring uppföljning och rehabilitering efter hjärnskakning var bristfällig och att tillräcklig information inte gavs kring fortsatt hantering av besvären. Patienten menade att det är viktigt att primärvården har tillräcklig kompetens inom området för att kunna ge adekvat stöd och uppföljning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02745** Vård och behandling Läkemedel	Nekad receptförnyelse på livsviktiga mediciner En äldre patient var på ett läkarbesök på vårdcentralen. En närstående har synpunkter på att läkaren nekade att förnya recept på viktiga läkemedel för hjärt- och lungsjukdomar. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** **V2604-02746** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i bemötande vid telefonkontakt med vårdcentral En kvinna uppger att hon fått ett bristfälligt bemötande när hon ringt en vårdcentral. Hon ska inte heller ha blivit uppringd under lång tid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02751** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Felaktiga journaluppgifter och bristande bemötande på vårdcentral En man sökte vård på en vårdcentral och upplevde läkaren som auktoritär, fientligt inställd och svår att samtala med. Efter besöket upptäckte han att läkaren hade dokumenterat felaktiga uppgifter i journalen, bland annat om alkoholvanor och nattliga besvär som han uppger inte stämmer. Samma uppgifter fördes även vidare i en remiss till ett akutsjukhus. Mannen misstänker att missförstånd kan ha uppstått på grund av läkarens bristande kunskaper i svenska eller att uppgifter kan ha sammanblandats med en annan patient. Han ville efter besöket få kontakt med en chef, men det tog flera veckor. Vårdcentralen ville inte ändra journaluppgifterna men förde in ett tillägg om att patienten hade en annan uppfattning. Mannen bytte därefter vårdcentral. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02757** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning om att remiss inte skulle skickas En patient besökte en vårdcentral och önskade bli remitterad till en specialistmottagning. Patienten uppger att läkaren bedömde att det inte skulle göras och ifrågasätter det. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02764** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande Patienten är inte nöjd med bemötande och behandling på sin vårdcentral. Läkare har uttalat sig bristfälligt och skrivit felaktigheter i journalen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-02832** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning vid nekande av hjälpmedel En patient är kritisk till att man inte fick välja ett hjälpmedel denne önskade få vid en vårdcentral. En sjuksköterska har också informerat att man inte kan åka hem till patienten med motiveringen att det var för långt. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02837** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i journalen En kvinna har synpunkter på vad en läkare har skrivit i hennes journal. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02865** Administrativ hantering Intyg	Patient riskerade bli utan ersättning när läkaren inte ville komplettera intyg till annan myndighet Patient riskerade bli utan ersättning när läkaren inte ville komplettera intyg till annan myndighet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02873** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Upplevde brister vid vårdcentralsbesök En förälder till en tonåring upplevde att det fanns brister vid en undersökning på en vårdcentral samt att det skedde en förväxling vid förskrivning av läkemedel. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-02971** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Fördröjd korrekt diagnos gav lidande för patient En man som började med en sportaktivitet för över ett år sedan fick besvär och smärta i bland annat benen. Vid ett besök på vårdcentralen bokades ett ultraljud. När läkare fick svaret förmedlades det till läkaren att undersökningen var normal. Patienten fick råd att värma upp ordentligt innan sportaktivitet. Mannen hade fortsatta besvär, han kunde inte springa, hade smärta och på grund av detta tappade han ork och lust vilket påverkade livskvaliteten. När han besökte vårdcentralen på nytt och träffade en annan läkare beklagade denna läkare att det hade blivit fel och att fel diagnos hade ställts. Remiss skrevs till en specialistläkare. 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** **V2604-02973** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Hänvisad vidare för behandling och brister kring kommunikation En patient hade en enstaka digital psykologkontakt via vårdcentralen, kontakten avslutades därefter utan vidare information och med ett meddelande att husläkaren skulle ta över ärendet. Detta skedde dock inte och patienten fick aldrig någon vidare kontakt med denna. Patienten har därefter fått information från vårdcentralen om att skriva egenremiss till psykiatrin, patienten tycker inte att problemen är av sådan art att det skulle behövas utan menar att vårdcentralen borde hantera besvären och är kritisk till hanteringen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-03054** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekad fortsatt sjukskrivning utan individuell bedömning En patient som varit sjukskriven via en läkare på en vårdcentral fick information om att läkaren skulle sluta och att vårdcentralen inte längre skulle hantera långtidssjukskrivningar. Patienten informerades om att ingen annan läkare på mottagningen skulle ta över sjukskrivningen. Patienten ifrågasatte detta och upplevde det som att fortsatt sjukskrivning nekades utan att någon ny medicinsk bedömning gjorts eller att patienten fått träffa en annan läkare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03058** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad listning på vårdcentral på grund av sjukskrivning En patient nekades att lista sig på en vårdcentral med motiveringen att mottagningen inte tog emot patienter som var långtidssjukskrivna. Patienten uppfattade att vårdcentralen samtidigt hade kapacitet att ta emot nya patienter, men ändå avslog listningen utifrån patientens sjukskrivningsstatus. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03062** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos och behandling vid akut höftsmärta En kvinna fick akut och kraftig smärta i höften och sökte hjälp via vårdcentral, fysioterapeut, närakut och akutmottagning. Trots svåra smärtor som orsakade kräkningar och upprepade vårdkontakter upplever hon att besvären inte utreddes tillräckligt och att hon skickades mellan olika vårdgivare. Först efter magnetkameraundersökning upptäcktes ödem, inflammation och nekros. Hon remitterades till ortoped och akutopererades dagen efter besöket. Kvinnan framför även att hänsyn inte togs till hennes läkemedelsallergier och att såret syddes utan bedövning, vilket vårdgivaren senare bad om ursäkt för. 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** **V2604-03068** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Felaktig läkemedelsförskrivning med negativ påverkan på organ En patient som sedan tidigare behandlats med ett läkemedel fick sin dos höjd. Dosen visade sig vara för hög, vilket ledde till organsvikt och behov av sjukhusvård. 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** **V2604-03098** Vård och behandling Läkemedel	Anser sig inte få smärtlindring som hjälper mot besvären En patient med flera sjukdomstillstånd och flera års vårdbehov upplevde sig inte få den smärtlindring som hjälpte mot de besvär som patienten hade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03099** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig	Nekat byte av läkare inom vårdcentralen En man ville byta läkare på sin vårdcentral. Han kontaktade verksamhetschefen som hälsade att de inte gör så på den här mottagningen. Mannen ansåg att det var konstigt att en regionfinansierad verksamhet höll sig med uttryck som liknande en princip, i stället för att försöka tillmötesgå önskemålet. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-03101** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Läkemedel som orsakat förvärrat sjukdomstillstånd En patient som fått ett läkemedel utskrivet för infektion på en vårdcentral. Patientens tillstånd förvärrades och blev inlagd på ett sjukhus med en sjukhuskrävande behandling. 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** **V2604-03104** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande återkoppling, behandling och felskriven beställning på remiss En patient sökte vård för misstänkt blodbrist. Blodbristen konstaterades. Patienten hänvisades till egenvård. Hen reagerade på behandlingen och behövde komma i kontakt med läkare. Hen fick ingen återkoppling, blev otrevligt bemött i telefon av personalen som svarade och såg senare i journalen att läkaren gjort fel i beställningen gällande en remiss till undersökning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03136** Administrativ hantering Intyg	Synpunkter på sjukintyg En kvinna har synpunkter på att hennes läkare på vårdcentralen inte beskrivit hennes funktionsnedsättningar tillräckligt tydligt i ett sjukintyg till Försäkringskassan. Hon uppger att sjukskrivningen därför inte godkändes. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03142** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fördröjd undersökning och behandling av äldre kvinna med andningssvårigheter En äldre kvinna hade andningssvårigheter och kontaktade vårdcentralen för bedömning. Det gjordes ingen undersökning utan kvinnan hänvisades till en annan vårdcentral för fortsatt utredning. Hon fick ingen sjukresa från vårdcentralen utan hänvisades till att åka buss själv trots andningssvårigheterna. Därifrån skickades hon till en geriatrisk klinik där hon blev inlagd och undersökningar gjordes. Det visade sig att hon hade blodproppar i lungorna och utbredd cancer i tjocktarm och lever. Anhörig menar att kvinnan skulle ha omhändertagits av sin vårdcentral från första början med grundligare undersökningar och remitteringar. 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** **V2604-03149** Vård och behandling Läkemedel	Nekas fortsatt förskrivning av narkotikaklassade smärtstillande läkemedel En kvinna har medicinerats med receptbelagda narkotikaklassade smärtstillande läkemedel under flera decennier. Nu har hon fått en ny läkare på vårdcentralen som bedömt att kvinnan inte längre ska få läkemedlen förskrivna. Kvinnan ifrågasätter beslutet och menar att hon inte är någon missbrukare utan behöver dem mot smärta i hela kroppen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Primärvård** **V2604-03151** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekad vård vid vårdcentral och hänvisning till annan mottagning En kvinna med besvär från sköldkörteln uppger att hon sökt vård vid en vårdcentral men nekats behandling och i stället hänvisats till en mödravårdscentral. Kvinnan, som inte längre är gravid, anser att hänvisningen är felaktig och menar att vårdcentralen ansvarar för hennes fortsatta vård. Hon uppger att detta även har bekräftats av andra vårdgivare. Kvinnan önskar få tillgång till den vård hon anser sig ha rätt till via vårdcentralen. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Primärvård** **V2604-03180** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande kontinuitet och delaktighet i vården vid neurologisk sjukdom En person med multipel skleros, MS, har tidigare haft en fungerande kontakt med en specialistmottagning. Efter att behandlande neurolog slutat har vården försämrats. Den nya läkaren hänvisar patienten vidare och har skickat remisser utan dialog. Patienten upplever att läkaren inte vill hjälpa till med recept och att symtomen tolkas som psykiska i stället för kopplade till grundsjukdomen. Patienten känner sig inte delaktig i sin vård och upplever otrygghet. Även tidigare stöd från sjuksköterska och kurator i teamet har försämrats. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2506-04298** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kyligt bemötande med möjlig diskriminering En kvinna sökte sin vårdcentral för uppföljning och fortsatt utredning av tidigare besvär som kvarstod. Hon upplevde att läkaren hade en kall och avvisande attityd redan från början, och att hen visade en tydlig ovilja att lyssna. Under samtalet blev hon avbruten flera gånger, och läkaren gav ifrågasättande kommentarer i ett irriterat tonfall. Besvären avfärdades utan ytterligare undersökning, och kvinnan hänvisades till privata vårdalternativ. Samtalet avslutades abrupt då läkaren reste sig, öppnade dörren och bad henne lämna rummet. Kvinnan upplevde situationen som särskilt kränkande och misstänker att bemötandet kan ha varit färgat av diskriminering med hänvisning till hennes etniska tillhörighet, då hon är en svart kvinna. Hon beskriver att upplevelsen skiljde sig från tidigare kontakter. I svar från vårdgivaren framgår att kvinnan sökte akut för herpesbesvär utan synliga utslag. Ett blodprov togs för att undersöka antikroppar. Patienten önskade förebyggande behandling och en allmän hälsokontroll, men fick information om att detta inte erbjuds inom regionens vård om det inte finns särskilda symtom. En längre diskussion om möjliga behandlingar uppstod, men samtalet ledde inte vidare eftersom båda parter återkom till samma argument. Vårdgivaren uttrycker förståelse för att diskussionen kan ha upplevts som otrevlig och beklagar detta, med hänvisning till att syftet var att ge information om de alternativ som finns inom offentlig vård respektive privat vård. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2601-00011** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Olovligt dataintrång Patienten riktade synpunkter på hur läkare vid vårdcentralen hanterade hennes journal. Åtgärd: Förvaltningen inhämtade yttrande av vårdgivaren. Det pågick ett kvalitetsarbete inom region Stockholm för tidig upptäckt av cancer där man behövde starta med att kartlägga vuxna patienter med en viss typ av diagnoskod och som haft kontakt med vårdcentralen under åren 2023 2024. Förklaringen till att man öppnade journalen vid denna kartläggning var att det fanns ett dokumenterat läkarbesök 2023 då den läkaren satte en av diagnoskoderna som hen hittat i tidigare journaler. Detta gjordes då läkaren bedömde att den diagnosen var relevant för patientens sökorsak just då. Diagnosen betyder att det funnits en diagnos tidigare i den egna sjukhistorien, inte att det är en nyupptäckt eller ny cancer. Logguppgifter är beställda enligt patientens önskemål. Patienten tog del av vårdgivarens svar. Ärendet avslutas.

Skrivelse -> 1177 **Primärvård** **V2601-00345** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Krav på vårdbesök för receptförnyelse av specialistordinerat läkemedel En patient fick ett läkemedel utskrivet på ett akutsjukhus. En remiss skickades till en vårdcentral för fortsatt hantering av behandlingen. Patienten fick veta att receptet inte kunde förnyas utan att hen var listad på vårdcentralen och kom på ett fysiskt läkarbesök. Någon medicinsk förklaring gavs inte. Besöket genomfördes, men ingen ny bedömning gjordes och specialistens ordination ändrades inte. Besöket gällde enbart receptförnyelse och tog bara några minuter. Patienten ställer sig frågande till varför ett vårdbesök krävdes för en administrativ åtgärd och varför en patientavgift togs ut. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkom att patienten felaktigt kallades till ett besök i samband med en förnyelse av läkemedel, trots att patienten redan hade varit på uppföljande besök. Vårdgivaren uppger att korrekt hantering hade varit att receptförfrågan skickades vidare till läkare utan att patienten behövde komma till mottagningen. Med anledning av det inträffade har patientens faktura makulerats och vårdgivaren beklagade det merarbete som uppstått för patienten. Vårdgivaren kommer att ta upp händelsen vid ett kommande personalmöte för att tydliggöra rutiner kring receptförnyelse och minska risken för att liknande händelser upprepas. Patienten har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2508-06125** Tillgänglighet Väntetider i vården	En man ansåg det var för lång tid att få vänta fem månader på ett provsvar En man lämnade prover på våren och fick ett uppföljande besök till en läkare på hösten. Han ansåg att det var för lång tid att vänta på svar, även om han ansåg att läkare inte förväntades arbeta sommartid. Han beskrev missnöjde att sjuksköterskorna inte fick lämna ut provsvaret och att han blev hänvisad till 1177, vilket inte går om man saknar BankID. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för hans synpunkt men beklagade hans upplevelse. De beskrev rutinerna för telefoni vid mottagningen. Inför ett besök anmodades patienten att lämna blod- och urinprov. Patienten lämnade prover, men avbokade besöket. Senare tog patienten kontakt och erbjöds en telefontid med läkare för att få svar på sina prover, men svarade ej då läkaren ringde. Patienten bokades senare in för årskontroll. Vårdgivare skrev att de under sommarveckor prioriterar akuta sjukdomsfall före årskontroller. De hälsade att provsvaren var väsentligen invändningsfria och därmed inte brådskande. När det gällde möjlighet att ta del av provsvar på annat sätt än via 1177 beskrevs en möjlighet att vända sig till vårdcentralen och få en utskrift av relevanta journalanteckningar, exempelvis provsvar. De gav exempel på vilka provsvar som kan lämnas ut av sjuksköterska och varför det inte kunde göras i hans fall. Vidare beskrev de att varje arbetsplats har lokala rutiner för och hur vilka provsvar som kan förmedlas via sjuksköterska. Delegation avseende provsvar ser olika ut inom olika verksamheter, men kan även se olika ut inom likartade verksamheter. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Han ansåg att mottagningen talade emot sig själv när provsvaren var väsentligen invändningsfria, men ändå inte kunde rapporteras av en sjuksköterska. Han tycker det är helt tokigt att han själv får titta i 1177, men inte tillsammans med sjuksköterska, utan behövde invänta läkarens tid. Han hade klagomål på ledarskapet på vårdcentralen och den svenska vården generellt. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2509-06551** Administrativ hantering Brister i hantering	Felaktigt dödförklarad i intyg av läkare, utan förklaring eller ursäkt En äldre kvinna avregistrerades från folkbokföringen som avliden, eftersom ett dödsbevis inkommit till Skatteverket från läkaren vid ett äldreboende. Den felaktiga registreringen hävdes av Skatteverket men orsakade bland annat mycket praktiska besvär. Kvinnan hade aldrig träffat läkaren. Sedan det inträffade har ingen från ansvarig läkarorganisation hört av sig med en förklaring eller ursäkt till de närstående. Åtgärd: Svar inhämtades från den vårdgivare som är ansvarig för läkarinsatserna på boendet och som djupt beklagade det inträffade. Den ansvarige läkaren beklagade det inträffade och de problem det inneburit. Läkaren uppgav att han fick telefonsamtal från boendets tjänstgörande sjuksköterska om ett dödsfall och upprättade dödsbeviset utifrån rutin om detta. Läkaren kunde inte med säkerhet säga om han fått ett felaktigt personnummer eller själv skrivit fel personnummer till Skatteverket. Vårdgivaren menade att den har tydliga rutiner för hur dödsfall ska rapporteras och registreras, tyvärr kunde den konstatera att dessa inte följts fullt ut vid tillfället. Vårdgivaren hade inte med säkerhet kunnat fastslå orsaken till varför ansvarig läkare inte följt gällande rutiner. När närstående hörde av sig till sjuksköterska på boendet kontaktades läkaren hos vårdgivaren som omgående tog kontakt med Skatteverket. Vårdgivaren skulle återkoppla händelsen till hela läkargruppen i syfte att det inträffade inte ska upprepas samt erbjuda ett möte tillsammans med närstående i dialog om det som inträffat. Ombudet har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2601-00304** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Anhörig ifrågasätter läkares insatser på äldreboende En dement man bodde på äldreboende där läkartjänster tillhandahölls av extern vårdgivare. Anhöriga hade synpunkter på läkemedelsordinationer men upplevde att kommunikationen mellan sjuksköterska på vårdboende och extern läkare inte fungerade. Åtgärd: Begäran om svar skickades till vårdgivaren. I svaret skrev vårdgivaren att den aktuella läkaren var sjukskriven och att det därför inte gick att få fram ett nytt svar. Istället hänvisade man till ett tidigare svar på samma synpunkter, som man hade skickat till kommunen och till de anhöriga. Vårdgivaren erbjöd de anhöriga att boka ett möte med den nya läkaren. I samtal med anhörig framkom att det kommer nya läkare varje vecka. Under handläggningstiden har Sveriges Television sänt ett granskande reportage i tre delar om det företag som tillhandahåller läkartjänsterna på äldreboendet. Anhörig menar att det som tas upp i programmet är precis det hon haft invändningar mot och hon är glad att problemen har lyfts. Anhöriga ska fundera över anmälan till IVO. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2602-00885** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktigheter i journal, synpunkter på rutinerna för bedömning och utredning En kvinna uppmärksammade när hon läste sin journal från en vårdcentral att en vårdkontakt med en distriktssköterska saknades. Däremot fanns en anteckning från en läkare hon inte träffat för detta besök. Patienten vill få det utrett och förklarat. Hon undrar bland annat hur journalföringen är strukturerad och hur ansvarsfördelningen ser ut. Anledningen till patientens funderingar är att hon sökte vårdcentralen på grund av oro för cancer, men istället för att utreda detta grundligt menar patienten att besvären nedvärderades. Hon tycker att vårdcentralen borde ha bättre rutiner för att ta patienters oro på allvar och först utesluta det som är farligt för att sedan hantera ärendet vidare. Det visade sig att patientens oro var befogad och att hon drabbats av spridd cancer. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse av vården och informerade om att den varit i kontakt med patienten där de gemensamt gått igenom det som inträffat. Den sjuksköterska som ansvarade för handläggningen arbetade dessvärre inte längre kvar vilket har försvårat möjligheten att i efterhand fullt ut klargöra alla omständigheter. Vårdgivaren skulle ta upp händelsen vid kommande APT för att reflektera över det inträffade, dra lärdom och vid behov stärka sina rutiner. Dess ambition är alltid att utveckla verksamheten och säkerställa en trygg och professionell vård. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** **V2602-00887** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande undersökning vid borrelia En man som sökt vård på grund av tilltagande andfåddhet, hjärtklappningar eller trötthet hade synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte läste hans journal ordentligt och därför missat att hans symtom troligen berodde på borrelia. Han menar att han därmed fått lida i onödan då han inte fått behandling i tid. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att patientens symtom från hjärta och lungor behövde utredas för att utesluta annan bakomliggande sjukdom. En remiss skickades till infektionsläkare för vidare utredning. Någon tydlig diagnos kunde inte fastställas, men behandling sattes in vilket förbättrade patientens besvär. Besvär med hjärtklappning återkom dock senare. Vårdgivaren uppger att så kallad borreliarelaterad trötthet saknar tydligt vetenskapligt stöd, vilket försvårar bedömning och behandling. Patienten bjuds in till kontakt om det fortsatt finns funderingar. Patienten har tagit del av svaret och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** **V2603-01641** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Synpunkter på nekade av sjukskrivning En man hade kontakt med en läkare på en vårdcentral. Mannen nekades sjukskrivning trots att han behandlades för hjärtsvikt. Mannen har försökt att få kontakt med vårdcentralen och läkaren men de har inte svarat mannen. 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** **V2603-01679** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Synpunkter på utebliven återkoppling från vårdcentral En patient hade synpunkter på utebliven återkoppling från en vårdcentral via deras digitala kontaktsätt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2603-02171** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdgivare följde inte upp äldre kvinnas läkemedelsrecept så som de borde ha gjort En man uppgav att hans åldriga mamma inte fick den hjälp hon skulle få från vårdcentralen. Enligt ombudet gjordes inte läkemedelsgenomgångar enligt gällande rutin, och läkare följde inte heller upp de av patientens symtom som kunde bero på läkemedelsbehandling. Åtgärd: Ombudet vill inte inhämta svar. Hans skrivelse gällde flera olika typer av verksamheter. Vid behov återkommer han med renodlad anmälan. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02335** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på otillräcklig journalföring vårdcentral En patient hade synpunkter på otillräcklig journalföring på en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** **V2604-02611** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande och kommunikation av psykolog En flicka hade varit på ett psykologbesök på vårdcentralen tillsammans med mamman. Psykologen sa att han kan göra en orosanmälan eller liknande till socialtjänsten, vilket gjorde mamman orolig och obekväm från början. När de senare skulle boka en ny tid sa mamman att hon önskade att nästa besök skulle ske utanför skoltid, eftersom flickan går i skolan och inte ska behöva få frånvaro. Flickan sa sedan att det går bra med en tid under skoltid, varvid psykologen började bestämma tid och datum tillsammans med flickan, utan att ta hänsyn till mamman eller fråga om hennes godkännande. Psykologen upprepade flera gånger att flickan kan komma själv nästa gång istället för att involvera mamman i beslutet. När mamman reagerade på detta höjde psykologen rösten, hade ett argt kroppsspråk med ihoprynkade ögonbryn och sa att nu skulle han bli arg. Han ställde flera frågor direkt till flickan, bland annat om vilken skola hon gick i. Detta skedde i en situation där han redan visat irritation, vilket kändes mycket olämpligt ansåg mamman. Efter besöket berättade flickan att psykologen sagt att de skulle skrämma föräldrarna lite, vilket mamman ansåg vara helt oacceptabelt. Hela situationen upplevdes som mycket obehaglig. Mamman kände sig överkörd, respektlöst behandlad och helt åsidosatt i rollen som vårdnadshavare. Mamman upplevde att psykologen inte agerade professionellt eller med fokus på flickans bästa, utan istället använde sitt bemötande på ett sätt som kändes som maktutövning. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2511-08158** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på bedömning och hantering rörande ärr En man drabbades av ett sår vid en olycka och har synpunkter på vårdcentralens hantering kring ett ärr. Han har önskat bli remitterad till specialist för bästa omhändertagande av ärret i ansiktet, patienten har dock nekats det. Han ifrågasätter bedömningen vilket han menar leder till fördröjd korrekt behandling. Han menar att ärr och ärrvård inte diskuterats ordentligt, ändå gjorde en läkare flera bestämda uttalanden om ärrbehandling. Patienten menar att någon fördjupad bedömning av ärrets aktuella status och form aldrig gjordes, trots att det var detta han sökt för. Han hänvisades tillbaka till akutmottagning för vidare frågor. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för att patienten fått information om att skadan först behövde läka innan man kunde göra en bedömning av hur ärret blir och eventuella åtgärder som då kan bli aktuella. Vid det aktuella besöket hade patienten fått råd om sår- och ärrvård och att eventuell specialtejp behövde bekostas av honom själv. Efter detta hade patienten vid flera tillfällen varit i kontakt med läkaren via 1177 med önskemål om remiss. Han hade fått upprepad information om att sårläkning tar tid innan ärr kan bedömas men att han själv kunde kontakta en specialist då remisstvång till denna specialitet inte föreligger. Vårdgivaren höll med om att besked om att han kunde vända sig till akutsjukhuset var ett mindre klokt råd. Läkaren hade därefter försökt kontakta patienten flera gånger, men han hade inte återkommit. Vårdgivaren kunde inte se att den behandling eller hjälp han fått hade brustit och beklagade att han var missnöjd, ambitionen är att göra så gott vårdgivaren kan i de delar den själv kontrollerar, men även att förklara varför viss vård, exempelvis plastikkirurgisk vård, inte kan ges av andra, där hade vårdgivaren uppenbarligen brustit. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta vilket delges vårdgivaren för kännedom. Han menar bland annat att yttrandet i huvudsak består av generella formuleringar utan koppling till de faktiska omständigheterna och han frågar sig varför hans upprepade kontakter inte ledde till adekvat åtgärd. Ärendet avslutas.

E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00310** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fördröjd undersökning, diagnostisering och behandling av allvarlig sjukdom En flicka hade tydliga fysiska symtom som gångsvårigheter, smärta och trötthet. Trots detta uteblev nödvändig medicinsk utredning. Symtomen avfärdades felaktigt som psykosomatiska vilket ledde till att akut ryggmärgssjukdom inte upptäcktes i tid. Vid tillfället dokumenterades vårdkontakter under flera olika reservnummer vilket ledde till bristande kontinuitet. Vid vissa tillfällen kopierades osakliga journalanteckningen som också var kränkande. Fördröjning av behandling har lett till fysiskt lidande och kvarstående symtom som kronisk trötthet, smärta och infektionskänslighet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade upplevelsen gällande kontakten med vården. Gällande journalanteckningen från ett vårdtillfälle syftade läkaren på att flickan hade tillfrisknat från sin luftvägsinfektion när han skrev "nu frisk". För förtydligande hade läkaren nu ändrat detta till "nu feberfri". Gällande det medicinska intyg som skrevs så fanns en journalanteckning kopplat till detta besök. I intyget stod att bedömningen var baserad på journalanteckningar från tidigare tillfällen. Vårdgivaren tackade för att mamman hade kontaktat den, återkopplingen bidrar till utveckling och ständiga förbättringar. Ombudet tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2601-00489** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades lämna prov och upplevt dåligt bemötande vid provtagningsenhet En man beskrev dålig service vid en provtagningsverksamhet. Det var ingen före honom. Det var hans tur. De tryckte fram hans könummer men nekade honom att lämna ett prov för att klockan slagit 16.00. Han ansåg att det ingår i serviceyrket att uppoffra sig lite. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev händelsen när patienten inte blivit insläppt när det var hans tur, trots att han väntat enligt deras rutiner. De beklagade att patienten känt sig förbisedd och att situationen orsakat frustration. Ett gott bemötande beskrevs vara viktigt för de och de tog synpunkterna på största allvar. De kommer se över sina rutiner för att förhindra att liknande situationer uppstår igen. Han var välkommen att kontakta dem för ytterligare dialog kring händelsen eller fler frågor. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Primärvård** **V2602-00912** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande kontinuitet och bemötande på vårdcentral En kvinna upplevde bristande kontinuitet och bemötande på en vårdcentral. Vid nästan varje besök har hon träffat olika läkare eller studenter och tvingats berätta sin situation på nytt, vilket skapat otrygghet och brist på ansvar för hennes vård. Patienten beskrev flera vårdkontakter där symtom inte tagits på allvar eller bedömts korrekt, bland annat vid astmabesvär och hudproblem. Vid ett tillfälle gavs en felaktig diagnos utan ordentlig undersökning, vilket lett till långvariga besvär. Senast sökte patienten vård efter ett fall med smärta i fot och tumme. Trots ökande smärta fick hon vänta nästan tre veckor på tid, som dessutom avbokades dagen före besöket. Patienten fick då besked om att besöket flyttats fram och skulle ske hos en student. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att patienten var listad hos en fast läkare och har även träffat en läkare under utbildning som arbetar tillsammans med sin handledare, vilket är i enlighet med gällande arbetssätt. Vårdgivaren uppgav att målet är att patienter vid planerade besök ska träffa sin fasta läkare eller dennes läkare under utbildning, men att detta inte alltid är möjligt vid akuta besök eller vid sjukdom. Vidare framkom att flera av patientens kontakter skedde under sommaren då verksamheten har begränsade resurser och prioriterar patienter med akuta behov. Bedömning av vilka patienter som behöver tid görs gemensamt av sjuksköterska och läkare. Vid ett senare tillfälle bokades en tid om på grund av sjukdom, och en ny tid erbjöds så snart som möjligt, vilken patienten avbokade. Vårdgivaren beklagade de ombokningar som skett och uppgav att de arbetar för att ge kontinuitet och erbjuda nya tider så snart som möjligt. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post **Primärvård** **V2603-01585** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fråga om möjlighet att spärra journal efter upprepade felaktiga journalanteckningar En man hade kontakt med en vårdcentral och upplevde att vårdgivaren vid flera tillfällen skrivit felaktiga uppgifter i patientjournalen. Han kontaktade vårdgivaren själv och begärde rättelse, men upplevde att uppgifterna ändå i efterhand blivit fel igen. Mannen undrar därför om det är möjligt att begära en spärr av journalen hos den aktuella vårdgivaren för att förhindra fortsatt felaktig dokumentation. Mannen vill att det görs utan att behöva besöka mottagningen eller betala för ett läkarbesök. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2603-01646** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Man har synpunkter på vårdcentrals uppföljning och kontinuitet En man uppgav att hans vårdcentral brast i tillgänglighet och uppföljning. Patienten sökte kontakt för receptförnyelse men blev inte uppringd som utlovat. När patienten hade röntgats fick han vänta många veckor på återkoppling eftersom ansvarig läkare bara arbetade var tredje vecka. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
E-post **Primärvård** **V2603-01771** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Långa väntetider för läkarbesök och bemötande utan empati En man hade synpunkter på en vårdcentral. Han menar bland annat att det är långa väntetider för läkarbesök och att bemötandet saknar empati och förståelse. Patienten är ledsen och uppgiven över situationen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post **Primärvård** **V2603-01836** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Kvinna uppger att vårdcentral inte utför vård som medför kostnader, den vården skickar de vidare En kvinna uppgav att vårdcentralen undvek att utföra insatser som innebar utgifter för vårdcentralen. Provtagning och ingrepp som borde skötas av vårdcentral skickades vidare. Enligt patienten följer inte vårdgivaren basala hygienrutiner utan sparar pengar genom att inte använda handskar, förkläden och handsprit. Patienten uppgav också att vårdcentralen inte gjort nödvändiga undersökningar på hennes far vilket ledde till att en cancerdiagnos ställdes först när patienten var bortom räddning. Åtgärd: Underskriven handling har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

1177 **Primärvård** **V2509-06373** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	En kvinna blev avvisad från primärvårdsenhet efter att ha fått vänta på sin tid över 30 minuter En kvinna hade bokat tid för läkarbesök. Med vid besöket hade hon sin dotter. När de väntat i 30 minuter efter utsatt tid frågade de om det snart var kvinnans tur. En man utan namnskylt avvisade de från lokalen och sa att de inte skickar erbjudanden att komma dit. Kvinnan som var rullstolsburen och sjuk i cancer blev jätterädd och bokade om sig hos annan vårdgivare. Hon var tacksam att dottern var med som kunde hjälpa henne ut därifrån. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De tackade för synpunkter och beklagade det inträffade och de negativa följdverkningar som det medfört. De beklagade även att patienten inte upplever sig ha blivit informerad, bemött och lyssnad på i den omfattning som önskats eller förväntats samt att vidtagna åtgärder inte upplevts som tillfredsställande. Vårdgivaren beskrev sjukvårdspersonalens version av händelsen. Att patient och anhörig kom för att träffa en läkare som var upptagen med en akutpatient, men att han därefter skulle ta emot patienten. Sjuksköterskan uppfattade den anhöriga till patenten som aggressiv medan beskrevs själv ha hållit normal kroppshållning och en professionell attityd. De hade full förståelse för att man kunde uppfatta en situation på olika sätt. Som ett led i deras kontinuerliga kvalitetsarbete har händelsen diskuterats i arbetsgruppen med fokus på bemötande och kommunikation i situationer som kan upplevas konfliktfyllda. De tog till sig av inkomna synpunkter och arbetar systematiskt med att förbättra sina gemensamma processer och rutiner. Patienten har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2509-06614** Vård och behandling Läkemedel	En person blev förvirrad efter att ha medicinerats med fel läkemedel En person med kronisk sjukdom medicinerades med ett läkemedel som var kontraindicerat med den sjukdom personen hade. Hen blev oigenkännlig både fysiskt och psykiskt och mådde mycket dåligt. Den anhöriga önskade att läkartjänsterna som upphandlats vid boendet ska utredas så att inte detta händer andra boende. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs patientens diagnos och läkemedelsbehandling, justering av dosering samt att ordinationen följdes upp av läkare på boendet. Behandlingen hade god effekt utan biverkningar. Efter fall på boendet behövde patienten röntgenundersökas på akutsjukhus. Där påtalades att läkemedlet var kontraindicerat utifrån patientens neurologiska sjukdom. Vårdgivaren menade att det var felaktigt, och att preparatet används korrekt, med försiktighet. Vårdgivaren har i samtal med anhörig förklarat andra justeringar av läkemedel utifrån patentens hälsotillstånd. De bedömde att ansvariga läkare har arbetat med erfarenhet och beprövad erfarenhet och haft det bästa för patenten i åtanke med en regelbunden uppföljning och med hänsyn till livskvalitet för patienten. De tog till sig vikten av att säkerställa, förbättra kommunikationen och delaktigheten med närstående och beskriva syftet med behandlingen, för att på så sätt förhindra missuppfattning. Ombudet har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2510-07211** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkare inom hemsjukvården var på semester så döende patient fick ingen läkarkontakt En svårt sjuk kvinna som var inskriven i hemsjukvården fick inte träffa läkare från den vårdcentral som var ansvarig för hemsjukvården. Läkaren var på semester och det fanns ingen ersättare som tog över ansvaret för patienten. Patienten blev allt sämre och anhöriga sökte till slut hjälp via 112 som ordnade en jourläkare som kom och förskrev Morfin. Anhöriga ansåg att vårdcentralen och tillhörande hemsjukvård brast i sina rutiner för patientansvar. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas det inträffade samt de anhörigas upplevelse av situationen. Vårdgivaren beskrev att verksamheten bedrev basal hemsjukvård och att patienter som blev aktuella för palliativ vård vanligtvis remitterades till avancerad sjukvård i hemmet, om inte patienten önskade vård på en palliativ avdelning. Vårdgivaren uppgav att vårdcentralen hade en jourläkare tillgänglig när ordinarie läkare var på semester. Enligt journaluppgifter informerades läkaren på vårdcentralen om att patientens tillstånd hade försämrats samt om önskemål om att få avlida i hemmet. En akutmärkt remiss skickades till avancerad sjukvård i hemmet, som planerade för inskrivning efter helgen. De medicinska åtgärder som vidtogs, såsom smärtlindring och behandling, bedömdes enligt vårdgivaren ha varit medicinskt adekvata utifrån tillgängliga uppgifter. Vårdgivaren uttryckte förståelse för de anhörigas upplevelse och erbjöd möjlighet att ta kontakt vid ytterligare frågor. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2510-07473** Vård och behandling Undersökning/bedömning	En kvinna fick inte ordentlig undersökning av höft- och ryggbesvär utom ett specifikt kostråd En kvinna som sökt vård för besvär med ländrygg och höfter fick ingen utredning av orsak, utom ett specifikt kostråd. Röntgenundersökning gjordes av höfterna. När hon bytte vårdcentral framkom en rad olika diagnoser efter att röntgenundersökning av ländryggen genomförts. Kvinnan var kritisk till att vårdgivarens inte tagit hennes besvär på allvar och undrar hur det kom sig. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Patienten har sedan flera år haft utbredda smärtor i kroppen och är bland annat opererad med knäprotes samt haft återkommande besvär i flera leder. Behandling har skett med läkemedel samt remiss till smärtrehabilitering och fysioterapi. Röntgen av höfter visade lindriga förslitningsförändringar, medan senare undersökning av ländryggen påvisade flera degenerativa förändringar. Vårdgivaren beklagade att utredning och omhändertagande inte motsvarat förväntningarna och har framfört ursäkt. De betonade att vården ges likvärdigt utan åldersdiskriminering. Journalgenomgång visar att fokus främst legat på höft- och bäckensmärta, vilket kan ha påverkat utredningens inriktning. Detta anges som en möjlig orsak till missförståndet, vilket också beklagades. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08071** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevt empatilöst och nedlåtande bemötande vid psykologkontakt En kvinna sökte samtalsstöd hos en psykolog på en vårdcentral men upplevde bemötandet från psykologen som mycket negativt. Kvinnan ombads redogöra för sin bakgrund men upplevde sig bli avbruten på ett irriterat sätt och anklagad för att inte hålla sig till ämnet. Situationen ledde till förvirring och obehag, särskilt när psykologen visade tecken på aggression och uttryckte att hon skulle vara snäll fast det inte förtjänades samt hänvisade till kyrkan för hjälp. Kvinnan upplevde att hon inte blev lyssnad på eller bemött med empati i en redan svår livssituation utan pågående samtalskontakt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse vid kontakt med dem. Vårdgivaren har undersökt detta genom att gå igenom journalanteckningar och samtalat med berörd personal. Det är beklagligt att patientens förväntningar inte blivit bemötta och de arbetar för att det inte ska inträffa. De tar upp bemötandefrågor regelbundet på vår personal och vid personalmöten. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter och är inte nöjde med svaret, och menar att vårdgivaren inte kommit med någon plan och åtgärd för att detta inte ska hända igen. Förvaltningen inhämtar ett kompletterande yttrande från vårdgivaren. Vårdgivaren beskriver i det kompletterande yttrandet att de satt upp patientens ärende till husläkare för att planera en uppföljning och bedömning om vart de kan remittera patienten för psykodynamisk behandling. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08172** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Pojke med blödande smultronmärke får ingen hjälp En pojke hade fått två prickar på huvudet och sökte vård med sin mor på vårdcentralen. Läkaren bedömde att det var ofarliga blodvårtor. Prickarna började blöda och familjen sökte vård på en akutmottagning eftersom det inte gick att stoppa blödningarna, men därifrån hänvisades de tillbaka till vårdcentralen. Läkaren på vårdcentralen remitterade till en hudmottagning där läkaren konstaterade att det var smultronmärken som räknades som skönhetsingrepp, dess ingår inte i avtalad vård om man vill ta bort dem. Under tiden led pojken av smultronmärkena genom att dessa blödde när han låg på den sida där de fanns, under simning och när han skulle trä en tröja över huvudet. Till slut sökte modern vård hos en privat vårdgivare där hon betalade 8000 kronor för att ta bort smultronmärkena. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen beskrevs vårdbesöken och de åtgärder som gjordes. Efter remittering till hudspecialist, där denne bedömde att det var godartade hudförändringar som inte bekostas av regionen, hänvisades familjen till åtgärd i privat regi. Modern kontaktade vårdcentralen på nytt och begärde remiss till en privat vårdgivare men fick information om att hon själv måste måste göra det för tidsbokning. Ytterligare en specialistmottagning hänvisade modern till helprivat hudmottagning för borttagande av smultronmärkena. Verksamhetschefen uppskattade att modern nu hade kontaktat vårdgivaren via Patientnämnden, då hade de haft möjligheten att noggrant undersöka vad som hade hänt för att kunna ge ett korrekt svar. Vårdcentraler och hudmottagningar är skyldiga att följa Region Stockholms regelverk och avtal, vilket vårdgivaren hade försökt att förtydliga. Ombudet hörde av sig och meddelade att smultronmärkena hade börjat växa ut igen och börjat blöda på nytt. De hade sökt vård på ett barnsjukhus och skulle få hjälp därifrån. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2511-08456** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna ansåg att brister i dokumentation, rutiner samt nekad undersökning ledde till vårdskada En kvinna hade synpunkter på flera olika vårdgivare gällande dokumentation, nekad bedömning, både inom somatiska vården och tandvården. Kvinnan ansåg att bristerna i kommunikation. rutiner och nekad bedömning lett till vårdskada. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren svarade vilket journalsystem de använder sig av. De hänvisade till att de inte har kunskap om hur 1177, men att det är patienten själv som sätter begränsningar. och att det borde gå att se journalen när man markerar en vårdgivare. De beskrev att vårdpersonal ser journalerna i sina egna system och inte via 1177. De beskrev att den felaktiga diagnosen nu var borttagen. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Där tackade hon för att den felaktiga diagnosen var borttagen, men önskade få ett par rättelser till. Vidare önskade hon få fortsatt hjälp av vårdgivaren öppna hennes journaler. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2511-08535** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Problem kring omläggningsmaterial och kommunikation En kvinna hade stora problem kring leveranser av omläggningsmaterial och kommunikation kring detta genom hemsjukvården. Patienten menar att bemötandet hos personalen är otrevligt och grinigt och att det är oklara och motsägelsefulla besked kring material och produkter som ska användas. Patienten menar att hon och hennes assistenter får tjata och lägga mycket tid på kontakterna kring beställningar, leveranser och önskad bedömning för att få rätt behandling för sina sår. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren, hemsjukvårdsansvariga, som beklagade att patienten upplevt ett återkommande dåligt bemötande i verksamheten och som bad om ursäkt. Samtliga personer som nämnts i patientens brev hade vidtalats för att öka förståelsen om hur mycket bemötandet betyder. Angående materialbristen redogjorde vårdgivaren för hanteringen och menade bland annat att det åligger distriktsköterskan att vid varje beställning göra en individuell bedömning av behov av förbrukningsmaterial. Vårdgivaren är lyhörd för patientens behov, men det åligger distriktssköterskan att förskriva material enligt de regler som finns i regionen. Vidare informerade vårdgivaren om restnoteringar och hantering kring detta. Vårdgivaren hade gjort en omorganisering vilket gjort att sjuksköterskor och undersköterskor fått nya områden och nya patienter. Förhoppningen var att detta ska leda till större trygghet hos patienterna men detta kan ha påverkat kommunikationen mellan våra undersköterskor och sjuksköterskor. Vårdgivaren hade förslag på hur arbetet med beställning av material kunde organiseras och kommuniceras med patienten fortsättningsvis för att patienten skulle känna sig trygg med att beställningar görs och hemsjukvården kan säkra att rätt material beställs. Enhetschef skulle kontakta patienten för att starta igång processen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09034** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande samverkan vid utskrivning ledde till utebliven hemsjukvård En äldre kvinna med Alzheimers sjukdom vårdades på sjukhus på grund av ett bensår. Vid utskrivning hade hennes ordinarie vårdcentral skickat en remiss till en annan vårdcentral för att ta över ansvaret för hennes hemsjukvård. I och med detta blev kvinnan blev utan hemsjukvård i fem dagar. Den anhöriga vill som kvinnans ombud få veta varför detta skedde och önskar svar från vårdcentralen på synpunkterna. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren uppgav att en remiss skrevs för övertagande av patienten eftersom hon tillhörde det geografiska område där en annan vårdcentral ansvarar för hemsjukvården. Vidare beskrevs att hemsjukvården är organiserad utifrån geografiskt ansvar för att patienter ska få hemsjukvård från den vårdcentral som ligger närmast hemmet. Nycklar till patientens bostad ska enligt vårdgivaren ha överlämnats till den mottagande vårdcentralen i samband med överlämningen. Vårdgivaren bedömde att förseningen i den fortsatta vården uppstod hos den mottagande vårdcentralen, som i sin tur anlitade en underleverantör för hemsjukvård. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09055** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Flera brister vid vårdcentral försämrade kroniska tillstånd En man med kroniska sjukdomar hade synpunkter på att den vårdcentral där han varit patient brustit rörande bedömning, uppföljning och planering av hans vård. Han menar att provtagning inte skett och att remisser inte skickats och att han inte fått rätt läkemedelsbehandling. När han informerade vårdcentralen om att hans sömnhjälpmedel inte fungerade vidtogs ingen åtgärd. Han menar också att informationsöverföring på vårdcentralen internt inte fungerade och att det var mycket svårt att få läkartid med väntetider i flera månader. Vidare blev hans meddelanden och dokument inte registrerade i journalen. Patienten menar att bristerna lett till försämrad hälsa och utebliven behandling och en betydande ekonomisk kostnad. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt brister i den vård han fått och som tog synpunkter av detta slag på stort allvar. Vårdgivaren redogjorde för vad som skett vid läkarbesöken rörande dokumentation, läkemedelsförskrivning och provtagning. Vårdgivaren beklagade att det blivit ett långt uppehåll mellan två besök och menade att den i samband med det första besöket borde ha säkerställt att ett återbesök bokades in för att möjliggöra en tydligare uppföljning och vårdplanering. Rörande dokumentation menade vårdgivaren att de handlingar patienten haft med sig vid det första besöket skannades in samma dag. När ytterligare dokument inkom registrerades dessa i journalen så snart de mottogs. Vårdgivaren beklagade att patientens besvär relaterade till sömnhjälpmedlet inte omhändertogs på ett tillfredsställande sätt. När detta inte hanns med vid det första besöket borde vårdgivaren ha säkerställt en snabb uppföljning för att ta hand om dessa frågor. Vårdgivaren redogjorde för hanteringen kring ett visst läkemedel och menade att den hade önskat att patienten kontaktat denne för rådgivning så att den vid behov hade kunnat ta ställning till alternativ behandling. Vårdgivaren tog med sig patientens synpunkter i sitt fortsatta förbättringsarbete för att kunna erbjuda en tryggare och mer sammanhållen vård framöver. Patienten har efter att yttrandet översänts hörts av, men därefter inte återkommit inom angiven tid rörande fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09075** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick inte kallelse till årlig uppföljning av diabetes En kvinna får årligen kallelse från en vårdcentral för uppföljning av sin diabetes typ 2. Då det inte kom någon kallelse kontaktade hon vårdcentralen och fick till svar att den skulle skickas ut inom kort. Flera veckor senare har den inte kommit och kvinnan beskriver att det därför troligen inte blir någon uppföljning detta år. Kvinnan uppger också att det varit svårt att komma i kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det under en tid varit hög sjukfrånvaro, vilket lett till en oacceptabelt låg telefontillgänglighet. Gällande årskontroll ser vårdcentralen på det ur ett individperspektiv där vissa måste ha möjlighet att få komma till vården fort vid minsta försämring, ha tät övervakning och täta kontroller, medan andra som mår bra och har en fungerande och stabil behandling kan gå längre än ett år mellan kontroller. Kontroller ser ut på olika sätt med prover, mätningar i hemmet, webbformulär och fysiska kontroller med läkare eller sjuksköterska. Då det är ont om läkare i primärvården måste det prioriteras kring vilka som har störst behov av de tiderna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2512-09091** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på bristande bedömning och felaktig diagnos efter exponering i arbetsmiljö En kvinna sökte vård på en vårdcentral efter att ha exponerats för kemikalier i luften på sin arbetsplats i samband med en renovering. Hon uppgav ihållande hosta, smärta i bröstet, huvudet och bihålorna samt besvär från luftvägarna och ett nedsatt allmäntillstånd. Hon informerade läkaren om att flera personer på arbetsplatsen insjuknat, men upplevde att detta inte togs på allvar. Läkaren undersökte hennes lungor och förskrev penicillin utan att ta några prover. Kvinnan återkom därefter och fick träffa en annan läkare som tog prover för att utreda infektion, vilka visade normala värden. Trots genomförd antibiotikabehandling kvarstod symtomen och förvärrades när hon återgick till arbetet. En arbetsmiljöutredning har senare inletts på arbetsplatsen. Kvinnan anser att den diagnos som ställts är felaktig och kan påverka hennes möjligheter att få ersättning för arbetsskada. Hon önskar upprättelse samt att felaktigheter i journalen korrigeras. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att vårdgivaren bedömer att den medicinska handläggningen varit korrekt. De symtom som patienten hade bedömdes överensstämma med en bakteriell infektion, med feber, biljud på lungorna och trånga luftrör, och behandlades därför med antibiotika. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt ett ointresse från läkarens sida. När det gäller frågor om arbetsmiljön har patienten hänvisats till företagshälsovården. I journalen har en anteckning förts in om att patienten anser att den medicinska bedömningen varit felaktig. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09161** Vård och behandling Diagnos	När neurologiska besvär misstogs för psykiska besvär försenades diagnosen En mans olika fysiska symptom, ändrad mimik, sväljsvårigheter och ändrat rörelsemönster tolkades som psykiska besvär medan hade led av en neurologisk sjukdom. På grund av antagandet att han led av psykiska besvär utreddes inte symptomen vilket försenade diagnosen. Detta gav förlängt lidande för både patient och anhöriga. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Läkaren beklagade att diagnosen inte ställdes tidigt och framhöll att sjukdomen var ovanlig med varierande förlopp. Den begränsade erfarenheten av diagnosen angavs som en bidragande orsak. Beslut hade fattats utifrån tillgänglig information, objektiva fynd och specialistbedömningar med patientens bästa i fokus. Därefter beskrevs deras personliga relation, patientens bakgrund samt arbetsförutsättningar som inte var kopplat till frågeställningarna. Läkaren beskrev att han lyft fram motorisk oro i de remisser som skrevs till psykiatrin, och därefter en remiss till neurolog där korrekt diagnos sedan kunde ställas. Den symtomlindrande behandlingen beskrevs vara fortsatt främst psykiatrisk, vilket är förenligt med vedertagen behandling då sjukdomen ofta medför uttalade psykiatriska symtom. Ombudet har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Där tackade hon för svaret, men hade också synpunkter på att det lämnades ut känslig information och inte hade med frågeställningen att göra varför hon ifrågasatte integriteten och om fokus i svaret i tillräcklig grad låg på den medicinska handläggningen. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2512-09406** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och utebliven undersökning på vårdcentral En kvinna hade synpunkter på en läkare på en vårdcentral. Hon hade symptom runt underlivet men upplevde att läkaren inte ville undersöka henne utan han enbart ställde frågor. Hon menade att hon sen blev avvisad därifrån och ombedd att söka på vård på annat håll. Kvinnan kände sig otrygg och inte lyssnad till. Kvinnan anser att det på vårdcentraler skulle finnas digital bedömning innan besök med intima besvär så att man direkt kan erbjudas rätt kompetens vid besöket. Hon menade vidare att det behövs ett gemensamt nationellt triageringsstöd mellan 1177, vårdcentraler och specialistmottagningar. När en patient hänvisas vidare ska mottagande enhet tydligt ha ansvar att bedöma och vid behov undersöka patienten, eller aktivt boka rätt vårdnivå, inte avvisa patienten. Vidare uppgav att hon att det vore av värde att införa en standardiserad rutin där patienter i förväg kan ange om de önskar kvinnlig eller manlig vårdpersonal vid intim undersökning, samt alltid få tydlig information om att de kan avböja utan att nekas vård. Även obligatorisk utbildning i bemötande och kvinnospecifik vård. Hon önskar även återkommande utbildning för läkare i bemötande vid känsliga och intima vårdsituationer, samt grundläggande kunskap i kvinnlig anatomi och vanliga gynekologiska besvär inom primärvården. Kvinnan uppgav även att det borde införas en roll som patientombud eller trygghetsansvarig på vårdcentraler som kan kopplas in direkt när en patient känner sig otrygg, missförstådd eller avvisad under ett pågående besök. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för händelsen. De uppgav att under besöket erbjöds en undersökning och en kvinnlig vårdpersonal kallades in som närvarande vid undersökningen. Vårdgivaren uppgav att enligt journalen avböjde patienten undersökningen, medan patienten uppgav att någon undersökning inte genomfördes trots att hon lagt sig på britsen. Vårdgivaren konstaterar att uppgifterna skiljer sig åt och att det inte går att klarlägga händelseförloppet i efterhand. Vidare framkom att patienten även tog upp andra besvär, vilket inte följdes upp. Vårdgivaren beklagade detta och kunde inte ge någon förklaring till varför det inte hade gjorts. Vårdgivaren framförde att de beklagade patientens upplevelse av besöket och bedömer att hänvisning till gynekolog direkt hade kunnat vara mer lämplig. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2512-09531** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven läkartid och fördröjd handläggning vid digital vårdkontakt En man sökte vård genom en applikation kopplad till en vårdcentral. I stället för att få en läkartid ombads han fylla i ett formulär. Därefter kontaktades han av en sjuksköterska i chatt, som ställde samma frågor igen. Efter ytterligare dröjsmål kopplades mannen till en läkare som återigen ställde samma frågor, men ingen tid för läkarbesök eller medicinsk bedömning erbjöds. Vid varje kontakt dröjde det flera dagar innan återkoppling skedde, och totalt passerade 19 dagar utan att någon medicinsk bedömning eller läkartid erbjöds. Mannen uttrycker bristande förtroende för vårdgivaren och menar att vårdgarantin inte uppfyllts. Han framhåller även att det inte funnits möjlighet att kontakta vårdcentralen på annat sätt än via applikationen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att kontakt med en sjuksköterska som gör en bedömning innefattar vårdgarantin. Sedan har ärendet lämnats över till en läkare som ställt några följdfrågor över en veckas tid. Ärendet har inte bedömts som akut och när patienten fick frågan om hen ville boka en tid kunde patienten avvakta då hen inte hade så mycket besvär just då. Att patienten inte fått en medicinsk bedömning stämmer således inte, då bedömningen i chatten också är en medicinsk bedömning. Patienten ville sen inte boka en tid. Vårdgivaren har hög tillgänglighet både på chatt och på telefon, där alla som ringer blir uppringda och får prata med en sjuksköterska. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00021** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdcentral hänvisar till Försäkringskassan för bedömning av sjukskrivning En patient som hade varit sjukskriven i flera år hade blivit nekad fortsatt sjukskrivning av sin vårdcentral som hänvisar till Försäkringskassan och vill att de tar över bedömning av patienten enligt ombudet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför att medicinska bedömningar och beslut om sjukskrivning alltid görs av behandlande läkare inom hälso- och sjukvården. Försäkringskassans roll är att pröva rätten till ersättning och besluta om arbetslivsinriktade åtgärder utifrån medicinska underlag från vården. När patienten inte hade några pågående behandlingar och tidigare insatser var avslutade och när inga nytillkomna symtom eller försämring fanns dokumenterade förlängdes sjukskrivningen enbart i väntan på Försäkringskassans utredning och besked. Enligt vårdgivaren är det Försäkringskassan som ansvarar för att avgöra om en person ska delta i arbetsträning eller omställning och prövning mot arbete i samverkan med Arbetsförmedlingen. Vårdgivaren ansvarar för den medicinska bedömningen och för att tillhandahålla relevanta medicinska underlag. Vårdgivaren har även vid upprepade tillfällen försökt initiera en dialog med Försäkringskassan för att undvika att patienten hamnade i ett administrativt mellanläge. All medicinsk information, bedömningar och sjukskrivningar har dokumenterats och genomförts enligt försäkringsmedicinsk praxis, med patientens trygghet i fokus i en situation där Försäkringskassans beslut och planering varit otydliga under en längre tid enligt vårdgivaren. Enligt vårdgivaren bedöms att deras handläggning ha skett korrekt. Inkomna synpunkter används som underlag för vårdgivarens kontinuerliga kvalitetsarbete. Ombudet har tagit del av svaret och framfört att ärendet kan avslutas på förvaltningen.
1177 **Primärvård** **V2601-00065** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Resultat Resultat	Fick felaktigt lugnande besked rörande hudförändring En kvinna genomgick en åtgärd av ett födelsemärke vid en vårdcentral. Hon fick återkoppling med lugnande besked, provtagning visade att förändringen var godartad. Över två månader senare kom dock ett annat besked från vårdcentralen när en läkare upptäckt att det fanns ytterligare ett inkommet svar rörande hudförändringen. Detta provsvar hade inte vidimerats av läkare tidigare och patienten inte informerats. I svaret framkom att malignt melanom behövde uteslutas och att ytterligare utredning rekommenderades enligt så kallat standardiserat vårdförlopp, SVF. Åtgärder har nu vidtagits, men patienten är djupt bekymrad över att i flera månader ha levt med lugnande besked trots att det borde ha skett skyndsam uppföljning av hudförändringen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för vad som framkommit när ärendet gåtts igenom. Det fanns en risk att en läkare förväxlat patientens svar med en annan patients, men vårdgivaren hittade inget tydligt belägg för det. Vårdgivaren visste att det föreligger en risk med det digitala system som ligger utanför patientjournalsystemet, men som har viss integration med detta, när det används på ett visst sätt. Med anledning av det har verksamhetschefen sedan länge haft ansvar för att bevaka svar i detta system och föra över dessa i journalsystemet. Medicinskt ansvarig läkare hade som vana att regelbundet titta igenom alla ovidimerade prov- och röntgensvar och vet att det gjordes under perioden utan att patientens svar sågs. Det fanns en möjlighet att svaret inte namngetts rätt och därmed legat på en plats där man vanligtvis inte letar. Vårdgivarens slutsats på frågan hur detta kunde ske var mest sannolikt en kombination av mänskligt fel och otydlighet kring hur överföring mellan digitala system ska göras. Ärendet hade lyfts på läkarmöte och med chef och tydliga skriftliga instruktioner var skrivna för att undvika att felaktigheter sker igen. Att vårdgivaren missat och försenat handläggningen av patientens allvarliga hudförändring kändes väldigt jobbigt och var ingenting som vårdgivaren tog lätt på. Den förstod att den försatt patienten i en svår och mycket oroande situation på grund av sin hantering och ville be om ursäkt för det. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00156** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte lyssnad på och bristande bemötande samt bedömning vid vårdbesök En kvinna med känd psykisk ohälsa sökte vård på en vårdcentral inför återgång i arbete efter arbetsrelaterad belastning. Under besöket upplevde hon att läkaren avbröt och inte lyssnade, samt nekade sjukskrivning utan att göra en fördjupad bedömning. Läkaren uppmanade henne att säga upp sig, vilket upplevdes som oprofessionellt. Antidepressiva föreslogs utan utredning. Ingen planering gjordes inför återgång i arbete, vilket ökade stressen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar patientens upplevelse av besöket och at hen inte fick beskriva sina besvär. Den medicinska bedömningen vid tillfället var att symtomen främst var kopplade till en pågående arbetsplatskonflikt med tillfälligt ökad ångest och att det inte förelåg medicinska skäl för sjukskrivning. Vårdgivaren anser att patienten fått en bedömning enligt gällande riktlinjer för sjukskrivning. Forskning och deras erfarenhet visar att patienter med arbetsrelaterad stress bör i första hand hanteras av arbetsgivare och företagshälsovård då de har en möjlighet att påverka orsaken till stressrelaterad ohälsa. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00160** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Upprepade avbokningar och bristande stöd vid kontakt med rehabiliteringskoordinator Patienten kontaktade en vårdcentral för att få stöd av rehabiliteringskoordinator efter rekommendation från arbetsterapeut, då hon var sjukskriven och i behov av samordning mellan vården, arbetsgivaren och Försäkringskassan. Trots ett initialt snabbt svar avbokades kontakten med rehabiliteringskoordinator med hänvisning till att sjukskrivningen inte var utfärdad av vårdcentralens läkare. Kvinnan upplevde bemötandet som negativt, både i telefon och vid mottagningsbesök, och hon upplevde sig ifrågasatt samt tvingades lista sig för att få tillgång till insatser. Trots upprepade kontakter bokades flera tider med rehabiliteringskoordinator in och av flera gånger, vilket sammantaget skapade stark stress, påverkan på psykisk hälsa samt svårigheter i arbetslivet, särskilt med tanke på kvinnans bakgrund med cancer och behov av stöd för återgång i arbete. Kvinnan önskar att ansvar ska utkrävas för bemötandet och att hon får det stöd hon har behov av. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att brister i kommunikationen och lång väntetid till rehabkoordinator orsakat patienten besvär och frustration. Vårdgivaren beskriver att de behöver förbättra kommunikationen med patienter, särskilt vid avbokningar med kort varsel, då direktkontakt ska tas för att stämma av. I svaret framkommer även att patienten upplevt att hen inte blivit lyssnad på och känt sig avvisad vid kontakt med mottagningen, både via telefon och i reception. Vårdgivaren uppger att de arbetar kontinuerligt med kvalitetsuppföljning och bemötande samt att patientens synpunkter är viktiga i detta arbete. Erfarenheterna från ärendet kommer att användas i dialog med berörda personalgrupper och för att förbättra rutiner i syfte att förebygga liknande händelser. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00202** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Kränkande uppgift i läkarintyg utan underlag En kvinna med psykisk ohälsa hade kontakt med en psykolog vid en vårdcentral, som i ett läkarintyg skrev att det fanns misstanke om låg intelligens, detta utan att tester genomförts. Intyget skickades till arbetsgivare och myndigheter, vilket upplevdes som kränkande. Kvinnan upplevde ökad stress och oro, och motsatte sig vidare psykologkontakt eller utredning. Mottagningen bedömde senare att ingen fortsatt utredning behövdes. Kvinnan vill att uppgiften tas bort ur journalen och att intyget rättas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patient känner sig kränkt av bedömningen. Patienten hade träffat psykolog som uppmärksammat patientens mående och beskrivit misstanke om nedsatt intellektuell funktionsförmåga eller autismspektrumtillstånd, med rekommendation om vidare neuropsykiatrisk utredning. Vårdgivaren uppger att det är vanligt att misstankar om tillstånd uppkommer i vården och att dessa ibland avfärdas efter fortsatt utredning. Sådan information behöver dock dokumenteras i journal och i intyg till myndigheter för att ge en samlad bild inför försäkringsmedicinska bedömningar. I läkarintyg till Försäkringskassan har även patientens uppgivna ångest och traumatiska upplevelser beskrivits för att belysa upplevda aktivitetsbegränsningar. Patienten har möjlighet att inkomma med resultat från fortsatt utredning till sin vårdcentral för journalföring. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där patienten inte upplever sig korrekt behandlad. Detta bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00227** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekats remiss till hudmottagning En kvinna har ett flertal gånger nekats remiss till hudläkare gällande allergi vid vårdcentralen. Både en allergimottagning och akuten har sagt att det är till vårdcentralen patienten ska vända sig för remiss. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten inte var nöjd med vården hon erhållit hos dem. Det framgick att remiss har skickats för en basutredning av allergi och därefter för allergikonsultation. Specialistmottagningen har därefter lämnat vägledning kring hur behandlingen kan genomföras samt rekommendationer för fortsatt planering. Om besvären kvarstår även efter att exempelvis en hög dos av antihistamin har prövats, kan remiss till hudkliniken bli aktuellt för ställningstagande till vidare utredning. Avslutningsvis framförde vårdgivaren att de föreslår att patienten bokar en ny tid till sin husläkare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00274** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfällig information och kommunikation En patient som har kallats till besök på en rehabiliteringsmottagning uppger att kallelsen saknade tydlig information om besöksadress, vad besöken skulle innehålla och hur lång tid det skulle pågå. Patienten, som har en funktionsnedsättning, upplevde att svaret från mottagningen på ett meddelande om detta var otrevligt, skrivet i en aggressiv ton och inte pedagogiskt utformat vilket upplevs som diskriminerande. Hen efterlyser att adress och annan praktisk information tydligt ska framgå under egna rubriker i framtida kallelser, samt att mottagningen bemöter patienter på ett professionellt, trevligt och begripligt sätt, särskilt vid skriftlig kontakt. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren har verksamheten beklagat att patienten upplevt bemötandet som negativt och aggressivt i kontakten via chatt. Vårdgivaren beskriver att man i sina svar har försökt förklara hur mottagningen nås, hur kallelse och vägbeskrivning är utformade samt hur kontakten via appen Alltid Öppet fungerar. Det framkom att det pågår ett stambyte i fastigheten vilket tillfälligt försvårar framkomligheten, och att skyltning samt volontärer finns på plats för att hjälpa patienter. Vårdgivaren uppger även att man arbetar tillsammans med fastighetsägare och kommunikatörer för att förbättra information, kallelser och hemsida. Patienten har informerats om hur kontakt kan tas via chatt eller telefon och erbjudits hjälp vid nästa besök. Patienten har inkommit med nya synpunkter på information, bemötande och samordning inför en planerad arbetsförmågeutredning vid mottagningen. Kallelser uppges vara otydliga med två adresser angivna och oklar information om besökslängd och innehåll. Personen efterfrågar tydligare beskrivning av utredningens upplägg, tidsåtgång och vilka moment som ingår samt vilka anpassningar som gäller. Vidare beskrivs bristande samverkan mellan mottagningen och psykiatrin, särskilt kring dokumenterade stödbehov och ansvar för att kalla till samordnad individuell plan (SIP). Personen upplever att verksamheterna hänvisar till varandra och att behovet av samordning inte tillgodoses. I vårdgivarens nya svar framkommer att verksamheten har förståelse för att kallelsen kan ha upplevts som otydlig. Mottagningen befinner sig för närvarande i en evakuering från sina ordinarie lokaler på grund av stambyte och verksamheten är tillfälligt fördelad på tre olika platser. Vårdgivaren uppger att flera hundra patienter kallas varje dag och att kallelserna endast delvis är individuellt utformade med förklaring om vilken insats vid besöket som gäller. Efter att ha sett över rutinerna har vårdgivaren uppmärksammat att adressen i kallelsen kan ändras manuellt så att samma adress anges på alla kallelser. Detta har nu gjorts för patientens kommande kallelser i syfte att göra informationen tydligare. Vårdgivaren uppger också att en utsedd kontaktperson nu besvarar patientens frågor och har kännedom om vilken information patienten tidigare har fått. När det gäller frågan om samordnad individuell plan uppger vårdgivaren att patienten har erbjudits en tid för möte och att verksamheten haft omfattande kontakt med psykiatrin för att samordna vården kring patienten. Vårdgivaren uttrycker en förhoppning om fortsatt god kontakt med patienten. Då patienten efter att kompletterande svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00288** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Vårdcentralen ger inte svar utan hänvisar till akutsjukhus En man hade råkat ut för en trafikolycka med vissa skador. Vid denna typ av skada görs rekommendationer om att personen bör vaccinera sig. Mannen vände sig därför till sin vårdcentral för att få råd om lämpliga vaccinationer. Sjuksköterskan som svarade läste inte patientens journal, var avvisande och hänvisade patienten till det sjukhus där han vårdats. Mannen menar att primärvården borde ta sitt ansvar. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att bemötandet av sjuksköterskan upplevdes som bristfälligt. Förslagsvis hade sjuksköterskan kunnat boka in ett läkarbesök där läkaren noggrant hade kunnat gå igenom vilken typ av skada patienten hade haft och därefter diskuterat med en specialistkonsult på akutsjukhus. Riktlinjerna skiljer sig till viss del åt mellan olika regioner avseende rekommenderade vaccinationer efter denna typ av skada. Enligt vårdgivaren är detta inte en enkel fråga som snabbt kan besvaras via digital kontakt med en sjuksköterska. Vårdande specialistklinik ansvarar, enligt riktlinjerna, för att patienten får grundvaccin före hemgång och får information om uppföljande vaccinationer baserat på omfattning av funktionsnedsättning av aktuellt organ. För att kunna ge noggranna rekommendationer avseende vaccinationer behöver vårdpersonalen även ta del av vilka vaccinationer som redan givits vilket inte framgick i den digitala kontakten. Om patienten inte fick någon information om vaccinationer vid utskrivning från sjukhusets specialistkliniken anser vårdgivaren att det hade varit befogat att be ansvarig läkare ringa upp för att ge denna information, så enligt vårdgivaren gjorde inte deras sjuksköterska fel som hänvisade patienten dit. Men troligen hade frågorna kunnat lösas om patienten hade bokat ett läkarbesök till vårdgivaren, journaler granskats och specialistläkare konsulterades. Enligt vårdgivaren har patienten listat om sig till en annan vårdcentral. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00296** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Utebliven journalläsning och felaktig bedömning samt dåligt bemötande En patient med bland annat svår depression och andra somatiska besvär beskriver ett uppföljningsbesök där läkaren inte tog del av tidigare journaluppgifter och avfärdade behovet av fortsatt sjukskrivning utan medicinsk grund. Patienten upplevde även kränkande bemötande och att varningstecken på akut fysisk försämring ignorerades, vilket ledde till en allvarlig reaktion med hjärtklappning och desorientering. Händelsen har orsakat ett bakslag i hälsan. Patienten anser att journalanteckningen förminskade det inträffade och begär ny läkartid, rättelse i journalen samt en förklaring från verksamheten. Åtgärd: Vårdgivaren har beklagat patientens upplevelse om att läkaren inte var lyhörd och insatt i dennes anamnes. Ordinarie läkare var sjuk och ersättaren kunde omöjligen ha samma kännedom om patientens besvär samtidigt som denne trots allt skrev ut ett läkarintyg till Försäkringskassan. Att utfärda ett läkarintyg bedöms i många fall att inte vara av en akut karaktär utan kan avvaktas tills ordinarie läkare är åter i tjänst. Vårdgivaren kan inte ändra denna läkares bedömning. Patienten har nu enligt sitt önskemål fått bokat besök för att träffa sin ordinarie läkare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00323** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Drabbades av kvarstående komplikation efter smärtsam injektion En gravid kvinna fick en injektion med järn vid en vårdcentral. Under injektionen fick hon kraftig smärta i armen men injektionen fortgick. När hon kom hem drabbades hon av hög feber, frossa och svimmade. Ambulans tillkallades. Kvinnan har fått långvariga besvär från armen, nedsatt rörlighet och sömnsvårigheter. Hon har även yrsel och besvär från nacken samt missfärgning på armen. Hon blev sjukskriven och besvären påverkar livskvaliteten. Hon anser att behandlingen borde har avbrutits då hon tydligt uttryckte smärta under behandlingen. Kvinnan önskar att händelsen utreds ur ett patientperspektiv. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar de besvär som drabbat patienten efter järnbehandlingen. Vårdgivaren har förståelse för att händelsen upplevdes som påfrestande då patienten även var gravid vid tillfället. Händelsen har tagits på stort allvar och en intern avvikelse har registrerats. Dialog har förts med berörd personal. Järnbehandlingen gavs av en legitimerad och erfaren sjuksköterska. Patienten upplevde smärta under behandlingen, vilket ledde till att behandlingen pausades vid flera tillfällen. Inga synliga tecken som svullnad eller blodutgjutning kunde ses vid behandlingstillfället. Vårdgivaren är medveten om att smärta kan vara ett tidig tecken på att läkemedlet läcker utanför blodkärlet utan direkt synliga fynd. Patienten har i efterförloppet drabbats av långvariga och uttalade besvär, detta ser vårdgivaren mycket allvarligt på. Journalanteckningen från vårdtillfället har kompletterats för att bättre förmedla patientens symtom, smärta och händelseförlopp. Händelsen har lett till att vårdgivaren har identifierat förbättringsområden kring handläggning vid smärta när läkemedel ges intravenöst, tydligare lokala rutiner och förbättrad dokumentation av patientens upplevelse och önskemål. Detta för att minska risken för att liknande händelser ska inträffa. Patienten är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00353** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Fördröjd diagnos och bristande information om sjukanmälan En kvinna besökte en vårdcentral för bedömning av en handskada. Skadan bedömdes initialt som en stukning. Senare framkom att handen var bruten och att skadan behövde opereras. Patienten uppgav att hon hade bett om att en sjukanmälan skulle skickas till Försäkringskassan. Läkaren informerade då om att detta kunde göras retroaktivt. Det visade sig senare att detta inte var möjligt, vilket medförde att patienten blev utan sjukersättning under några veckor. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att frakturen i handleden inte upptäcktes vid den initiala bedömningen. Bedömningen påverkades av att symtomen hade minskat och att skadan beskrevs som en stukning. Vårdgivaren ansåg att patienten borde ha hänvisats vidare för medicinsk bedömning. Med anledning av det inträffade har verksamheten gått igenom handläggning av handledsskador och stärkt kompetensen hos sjuksköterskorna. Nya arbetssätt har införts som innebär att sjuksköterskor ska rådfråga läkare i dessa fall. Vidare framgår att retroaktiv sjukskrivning har utfärdats efter att underlag från ortoped inkommit. Vårdgivaren kan dock inte bedöma om detta har påverkat patientens rätt till ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2601-00439** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Observerade inte cancersjukdom i lungorna Patienten upprättade kontakt med vårdcentral med anledning av magbesvär. Efter genomförd röntgenundersökning observerades en förtätning i lungan. En ny undersökning med röntgen genomfördes och flera provtagningar genomfördes också. Läkaren kunde inte finna någon orsak till besvären och undersökningarna avslutades. Läkaren uppgav att det inte fanns skäl till oro. Magproblemen bestod och patienten sökte på nytt kontakt med läkare vid vårdcentralen. En undersökning med röntgen visade förändringar i lungorna. Läkare uppgav på nytt att det inte fanns skäl till oro, att förändringarna förmodligen tydde på en inflammation. Undersökningar vidtagna av annan vårdgivare påvisade att patienten led av lungcancer, operation genomfördes och även behandling med cellgifter utan positivt resultat. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren vid flera tillfällen remitterat patienten till undersökning med skiktröntgen och till bedömning vid specialistmottagning vid akutsjukhus. Där bedömdes att det fanns ospecifika förändringar och det fanns även misstanke om inflammation. Efter ytterligare remittering misstänktes det att det fanns något annat än inflammation. Även andra slags undersökningar genomfördes. Enligt vårdgivarens svar har vårdgivaren genomfört en noggrann utredning. Patienten tog del av svaret och framförde att hon avsåg att upprätta anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00461** Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Nekad sjukskrivning trots pågående utredning och besked från Försäkringskassan En man inskriven på Arbetsförmedlingen med pågående ME-utredning sökte sjukskrivning och intyg till Arbetsförmedlingen, men läkaren nekade med hänvisning till att mannen inte har ett arbete och saknar läkarutlåtande från Försäkringskassan. Försäkringskassan uppgav att läkaren har fel och att mannen uppfyller kraven för sjukskrivning. Trots uppmaning att kontrollera detta vägrade läkaren och avslutade samtalet med att hen inte arbetar under hot när mannen nämnde att han skulle kontakta patientnämnden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten remitterats till en specialistmottagning och står på väntelista. Vårdgivaren beskriver att en pågående utredning inte i sig innebär rätt till sjukskrivning, utan att detta alltid baseras på en individuell medicinsk bedömning av funktionsnedsättning och hur den påverkar arbetsförmågan. En sådan bedömning har gjorts och underlaget har enligt vårdgivaren inte visat en nedsättning av arbetsförmågan som motiverar sjukskrivning. Patienten har även bedömts av ytterligare läkare som gjort en liknande bedömning. Vårdgivaren uppger att utredning har inletts, remiss har skickats enligt indikation och att även arbetsterapeut har medverkat i bedömningen. Vårdgivaren bedömer att handläggningen har skett enligt gällande riktlinjer. De uttrycker förståelse för att patienten upplever besvär och att situationen är påfrestande, och uppger att fortsatt utredning och uppföljning planeras. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00471** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Fördröjd administrativ hantering vid misstänkt bröstcancer En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av förändringar i ena bröstet. En läkare informerade om att symtomen alltid ska hanteras som misstänkt cancer enligt standardiserat vårdförlopp (SVF). Trots detta skickades remiss utan att det angavs. Kvinnan kontaktade en sjuksköterska som inte kontrollerade journalen utan uppmanade henne att själv ringa en annan vårdenhet. Det telefonnummer som hon fick var dock avstängt på grund av personalbrist. Detta ledde till att väntetiden blev 24 dagar i stället för de sju dagar som gäller enligt SVF. Kvinnan uttrycker oro över fördröjningen och upplever att hanteringen varit bristfällig. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten upplevt bristande tillgänglighet och otydlighet kring remissflödet. Läkaren har dock hanterat patientens ärende enligt vårdcentralens rutiner. Det är olyckligt att det telefonnummer som tillhandahölls inte gick att nå vid tillfället, vilket de förstår skapat frustration och fördröjning. De ser allvarligt på de brister patienten beskriver och kommer att använda denna återkoppling i deras fortsatta förbättringsarbete. Patientens konstruktiva synpunkter för förbättring kommer de att ta med i deras kvalitets- och förbättringsarbete. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00485** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hänvisades till psykiatrin trots hjärtproblem En man kontaktade en vårdcentral för att boka en läkartid på grund av hjärtklappning, smärtor och svettningar som pågått i ungefär en vecka. Han uppgav att sjuksköterskan som svarade i telefonen först hänvisade honom till psykiatrin. När han betonade att han hade smärtor bokades han in för ett läkarbesök. Vid besöket konstaterades att han hade hög puls till följd av akut stress, och han fick pulssänkande läkemedel. Han remitterades därefter till hjärtspecialistvården för vidare utredning. Mannen var kritisk till bemötandet i telefonen och menade att han initialt nekades vård på grund av fördomar, trots att det rörde sig om fysiska symtom. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att vårdgivaren inte kunnat förklara varför patienten upplevt ett fördomsfullt bemötande, men att det inte överensstämmer med hur verksamheten arbetar med bemötandefrågor. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse. Vidare beskrivs den vård som patienten fått och att den bedöms ha varit medicinskt korrekt. Patienten har tagit del av svaret men inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00492** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bedömning En man besökte en vårdcentral på grund av beläggning på tungan, men ifrågasätter den bedömning av hans besvär som gjorts samt att det inte togs några tester. Vidare upplevde patienten ett bristfälligt bemötande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att medicinskt ansvarig läkare tagit kontakt med patienten för att förstå mer av besöket. Det beklagades att patienten upplevde ett bristande bemötande, det kommer tas upp med berörd personal. Patienten fick råd kring behandling i hemmet samt läkemedel och ska återkomma om besvären kommer tillbaka därefter. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00547** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande samordning kring sjukskrivning efter operationsskada En patient fick en skada i samband med en operation. Skadan har lett till svår smärta och patienten har behövt fortsatt vård och behandling på en specialistmottagning. Patientens arbetsförmåga är fortfarande helt nedsatt. När patienten kontaktar sin vårdcentral för att få sin sjukskrivning förlängd hänvisar vårdcentralen till specialistmottagningen. Specialistmottagningen hänvisar i sin tur tillbaka till primärvården. Patienten är frågande till att ingen av vårdgivarna tar ansvar för den fortsatta sjukskrivningen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att fortsatt sjukskrivning inte avslagits, utan att patienten erbjudits en nedtrappning som en del i planerad återgång till arbete. Vårdgivaren uppgav att ett läkarbesök bokats där patienten fått en ny läkarkontakt och en ny medicinsk bedömning. Vidare har flera besök bokats med rehabkoordinator/psykoterapeut för att stödja patienten i att hitta en hållbar lösning utifrån hennes situation. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2601-00583** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Brister i dialog och bemötande vid återgång i arbete En patient hade varit sjukskriven och börjat återgå delvis till arbetet. Vid ett uppföljningsbesök på vårdcentralen upplevde patienten läkaren som ifrågasättande och respektlös. Patienten menar att läkaren planerade en snabb upptrappning utan dialog och uttalade kommentarer som upplevdes kränkande och värderande. Patienten vill uppmärksamma brister i bemötande och individuell handläggning. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att de tagit del av patientens synpunkter och att de och patienten kan ha olika bild av det som hände vid besöket. Samtidigt beklagade vårdgivaren patientens upplevelse av kränkande bemötande och bristande helhetssyn. De uppgav att detta i så fall innebär brister i det professionella bemötandet och bad om ursäkt för det inträffade. Vårdgivaren har tagit till sig patientens synpunkter och reflekterat över vad som kunde ha gjorts annorlunda. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00623** Kommunikation Samtycke Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Omlistning utan samtycke och försenad hemsjukvård för demenssjuk man Dottern till en äldre man med demenssjukdom uppger att han blivit omlistad från sin vårdcentral till en annan, utan samtycke från anhöriga eller honom själv. Dottern menade även att handläggningen av pappans vård tagit orimligt lång tid och skapat lidande för honom då han led av smärtor. Dottern till mannen vill att patientnämndens förvaltning tar reda på hur en omlistning kunde ske utan samtycke och önskar att förvaltningen bistår anhöriga i dialogen med de båda vårdgivarna som synpunkterna gäller. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. I svaret framgår att hela vårdförloppet analyserats. En remiss skickades till vårdgivaren för att ta över ansvaret för patientens hemsjukvård utifrån geografisk tillhörighet, och enligt vårdgivaren ska anhörig ha informerats om detta av den remitterande vårdcentralen. Efter att remissen tagits emot uppstod oklarheter kring vilken av två närliggande vårdcentraler inom samma vårdbolag som skulle ta över ansvaret, vilket ledde till en försening och innebar att patienten behövde listas om återigen. Vårdgivaren beklagar att det förekommit brister i kommunikationen med anhörig samt att övertagandet av hemsjukvården fördröjts. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00659** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Brister i handhavande och lång väntetid vid blodprovstagning En man besökte en vårdcentral för provtagning. Vid besöket uppstod svårigheter och sjuksköterskan gjorde flera försök utan att lyckas. Mannen upplevde provtagningen som smärtsam och uppger att försök gjordes vid sex tillfällen. Därefter gick sjuksköterskan för att hämta en kollega, men eftersom denne var upptagen hänvisades mannen i stället till ett laboratorium för fortsatt provtagning. Situationen upplevdes som obehaglig och stressande samt medförde onödig smärta och extra tidsåtgång. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagas att provtagningen inte fungerat optimalt och att väntetiden varit lång. Vårdgivaren uppger att väntetider kan bli långa vid hög arbetsbelastning då det inte finns tillgänglig personal som kan komma och hjälpa sin kollega. Uppgiften om att så många försök gjorts av en och samma vårdpersonal kommenteras inte i svaret. Synpunkterna kommer att följas upp i personalgruppen i syfte att förbättra bemötande och rutiner vid provtagning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00665** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Frågor om behandling möttes av ifrågasättande En man kontaktade en vårdcentral för att ställa frågor om naprapat och massagebehandling samt för att ta reda på om vårdcentralen kunde hjälpa honom. Under konversationen upplevde mannen att han blev ifrågasatt och att tonen var otrevlig. Först senare i konversationen fick han information om vilka behandlingsalternativ som vårdcentralen kunde erbjuda. Mannen menade att denna information hade kunnat ges tidigare i samtalet i stället för att ifrågasätta honom. Åtgärd: I svar inhämtat från vårdgivaren beklagades att informationen inte hade varit tillräckligt tydlig vid den första kontakten och att patienten upplevde sig ifrågasatt. Vårdgivaren förtydligade att det inte behövs någon remiss från vårdcentralen för att besöka naprapat och att patienten själv kan kontakta en mottagning som erbjuder sådan behandling. Det framkom också att vårdgivaren inte skickar remisser till massagebehandling eftersom sådana insatser bedöms som privat vård eller egenvård. Ärendet har tagits upp med berörd personal och på verksamhetens möte för att förbättra kommunikationen och bemötandet. Vårdgivaren uppgav att personalen ska arbeta vidare med att ge tydligare vägledning redan vid första kontakten. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00680** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Symptom togs inte på allvar och annan patients uppgifter i journalen En kvinna försökte förgäves under ett halvårs tid få vårdcentralens uppmärksamhet rörande symptom som uppstått. Hon menar att hon nonchalerats och att läkare hänvisat till att besväret berott på en underliggande sjukdom. Hon fick slutligen genomgå röntgenundersökning men har inte fått ta del av resultatet. Däremot har hon kunnat läsa en annan patients uppgifter i sin journal, vilket vårdcentralen omedelbart uppmärksammades på men som patienten fått någon återkoppling kring. Det finns också en helt felaktig anteckning om att läkare gjort hembesök, vilket inte skett. Patienten har också synpunkter på bristande hantering av en av hennes sjukdomar där vårdcentralen inte reagerar och agerar på provsvar. Patienten tycker att hon behandlas som att hon vore en fluga som inte förstår något. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som konstaterat att en journalanteckning innehåller information som inte rör patienten utan har journalförts på fel person. Detta skulle tas upp med den läkare som skrivit anteckningen så att det kunde rättas till, det gick dessvärre inte att radera journaltext helt men text kan strykas över och det kan anges att det journalfört på fel patient. Vårdgivaren beklagade att patienten inte kunnat få svar på en röntgenundersökning inom den förväntade tiden och att det inte gått att hitta en fungerande behandling för ett av patientens besvär. Patientens önskemål om viss läkemedelsbehandling skulle återkopplas till ansvarig läkare. Vårdgivaren menade att det finns många faktorer att ta hänsyn till vid doseringen och hoppades att kommunikationen om detta skulle fungera bättre framöver. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2601-00689** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Upplevde bristande delaktighet och bristande bemötande vid bedömning av andningsbesvär En man sökte vård på en vårdcentral på grund av andningsbesvär som främst uppträdde kvällstid och inte förbättrades trots egna åtgärder. Vid besöket upplevde han att läkaren inte tog tillräcklig hänsyn till mannens egen bedömning att besvären kunde bero på kraftig buksvullnad, utan fokuserade på hjärta och lungor. Ett EKG togs och bedömdes visa avvikelse, vilket ledde till vidare remiss till akutsjukhus då vårdcentralens utrustning uppgavs vara osäker. På akutsjukhuset visade både EKG och lungröntgen normala resultat, och personalen bedömde att besvären sannolikt kunde ha samband med buksvullnaden, men ingen vidare utredning gjordes då remissen endast avsåg hjärta och lungor. Vid ny kontakt med vårdcentralen dagen efter upplevde mannen ett mycket bristande bemötande i telefon och uttrycker besvikelse över både bemötandet och hanteringen samt han upplevde sig inte välkommen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten upplevt sjuksköterskans bemötande i telefon som otrevligt. Det framkommer att sjuksköterskan inte följt verksamhetens rutiner, då ärendet skulle ha bokats som ett återbesök hos patientens husläkare. Sjuksköterskan har informerats om gällande rutiner. I svaret framgår att den medicinska bedömningen var att inleda utredningen av patientens besvär med undersökning av hjärta och lungor. Vid avvikande resultat skickas patienten enligt rutin vidare till sjukhus för fortsatt utredning. Vårdgivaren förtydligar att utrustningen som användes är tillförlitlig, men att avvikelser alltid följs upp. Husläkaren avsåg att fortsätta utredningen om ingen avvikelse påvisades vid sjukhuset. Patienten uppmanas att återkomma vid fortsatt behov, vilket också skedde. Patienten välkomnas att fortsätta kontakten med husläkaren. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2601-00695** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Flicka nekas fortsatt utredning av misstänkt järnbrist En mamma har sökt vård för sin dotter då hon misstänker järnbrist. Vårdgivaren har tagit viss provtagning men inte kompletterande provtagning. Den har avfärdat symtom och föreslagit att avvakta. Mamman upplever att dotterns symtom inte tas på allvar och önskar remittering till en barnmedicinsk mottagning. Åtgärd: I inhämtat svar från den medicinskt ledningsansvariga läkaren hade hon tagit del av ärendet via patientjournalen gällande utredning av dotterns trötthet, värk i benen och provtagning inklusive järnvärden. Den medicinskt ledningsansvariga läkaren hade kontaktat mamman och haft telefonsamtal med henne då de hade enats om att ärendet inte hade avslutats utan medicinskt tillfredsställande motivering. För detta bad vårdgivaren om ursäkt och samtidigt erbjöds flickan kompletterande provtagning av ferritin för att helt säkerställa om järnbrist föreligger eller inte. Med anledning av flickans symtom skulle även remiss skickas till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) för bedömning. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00723** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Upplevde bristande bemötande vid läkarbesök En kvinna hade kontakt med en vårdcentral och vid ett läkarbesök begärde hon ett intyg till arbetsgivaren om sömnapné och risker kopplade till arbete i ett säkerhetsklassat yrke med skiftarbete. Läkaren avfärdade behovet av ett sådant intyg och skrev senare ett bristfälligt intyg utan att beskriva risker, samtidigt som läkaren uttryckte sig nedlåtande. Kvinnan tog även upp psykisk ohälsa och tidigare stressrelaterade sjukskrivningar, men läkaren uppgav att han inte skulle skriva intyg om detta eller hänvisa vidare, och ska ha föreslagit att kvinnan byter jobb. Hon beskriver att läkaren vid frågor om tidigare remiss och provsvar blev irriterad, ifrågasättande och uttryckte sig hotfullt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att all kontakt mellan dem och patienten alltid skett civiliserat och i god ton. Det behöver alltid ske en medicinsk bedömning vid utfärdande av intyg, sjukintyg och remisser. Det sker alltid i dialog med patienten men den slutgiltiga bedömningen är läkarens. De har skyldighet att delge och motivera deras beslut efter bästa förmåga. Efter genomgång av journalen, tagit del av patientens skrivelse samt haft ett längre samtal med patienten själv så kan de inte se det finns någon medicinsk risk. De beklagar därför patientens upplevelser och det är olyckligt att patienten känner sig kränkt. Berörd kollega har fått ta del av skrivelsen och kritiken. Patienten har tagit del av svaret och håller inte med om att kontakten alltid skett i god ton. Synpunkterna på yttrandet bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00752** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Nekat byte av läkare trots brutet förtroende En kvinna som var sjukskriven hade kontakt med en vårdcentral och upplevde vid upprepade tillfällen bemötandet från sin ansvariga läkare som olämpligt och uppgav att förtroendet för läkaren hade brutits. Kvinnan tog efter lång tids sjukdom upp detta med verksamhetschefen och framförde tydligt att hon inte begärde en specifik läkare, utan endast önskade att slippa fortsätta vården hos den aktuella läkaren. Verksamhetschefen avslog begäran och uppgav att kvinnan måste fortsätta träffa samma läkare under pågående sjukskrivning, med motiveringen att ett byte inte skulle vara hjälpsamt. Chefen föreslog även att kvinnan skulle försöka reda ut situationen med läkaren och förstå dennes perspektiv. Hon upplevde detta som orimligt och framhöll att hon saknade ork och inte ansåg sig ha ansvar att medla i relationen för att få fungerande vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att läkaren strävar efter att ha en god relation med sina patienter. Läkaren har ett ansvar att informera om att arbetsrelaterad ohälsa är ett arbetsgivaransvar och att arbetsgivaren kan behöva involvera exempelvis företagshälsovård. Vidare framhålls att kommunikation kan vara svår och att det ibland kan uppstå missförstånd. Patienten uppmuntras att framföra sina upplevelser till läkaren för att ge möjlighet till förståelse och förbättring. Vårdgivaren uppger också att när en sjukskrivning inleds planeras åtgärder för återgång i arbete, vilket kan omfatta utredning och uppföljning, och att kontinuitet i vårdkontakten då är betydelsefull. Att byta läkare är inte det bästa i det läget. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00762** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Diagnos	Fördröjd läkarbedömning av hudförändring – fick senare cancerdiagnos En ung man kontaktade en vårdcentral gällande en hudförändring i form av en knöl i ena armen. Han uppger att han vid första samtalet nekades en läkartid och att det sedan dröjde lång tid för att få träffa läkare, trots att knölen växte. Mannen remitterades till slut till specialistklinik och det framkom senare att det rörde sig om cancer i hudförändringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs det att vid första kontakten uppfattades det att han fått en knöl i huden på platsen för en vaccination 1,5 år tidigare. Sjuksköterskan som pratade med patienten uppfattade inte att knölen vuxit på senare tid. Sjuksköterskan rådfrågade den läkare på vårdcentralen som alltid finns tillgänglig att konsultera, och som bedömde att det rörde sig om en lokal reaktion i huden, vilket inte är ovanligt efter vaccinationer. När patienten hörde av sig igen två veckor senare framkom det att knölen vuxit och ett läkarbesök för bedömning bokades en månad senare, då det inte uppfattades att det rörde sig om snabb tillväxt eller att knölen var besvärande. Vid besöket gjordes en undersökning men läkaren kunde inte ställa en klar diagnos, varför remiss skickades till en hudmottagning för vidare bedömning. Läkaren bedömde att det inte fanns varningssignaler för att det skulle röra sig om cancer eller annan allvarlig sjukdom önskades ingen prioritering i remissen. Det är viktigt att patienter känner sig lyssnade på av sjukvården, och patientens oro och funderingar borde ha tagits på större allvar vid första kontakten. Patienten drabbades av en svår och ovanlig diagnos som varken vårdcentral eller hudmottagning från början hade misstankar om. Vårdgivaren tar till sig att de framöver bör vara noggrannare och tydligare i att lyssna på patienten och förmedla samt dokumentera vad patienten ska vara uppmärksam på. Vårdgivaren tar med sig lärdomar från ärendet i fortsatta diskussioner med berörda personalgrupper för att förhindra att det inträffar igen. Det beklagades också att det inte uppmärksammades på vårdcentralen att knölen varit elakartad, när patienten kom åter för såromläggning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00817** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Behandling	Ersättningskrav för avbokat besök En patients bokade vårdbesök avbokades samma dag på grund av sjukdom hos vårdgivaren. Besöket var planerat till förmiddagen och avbokningen skedde cirka tre timmar före utsatt tid, när personen redan hade anpassat sin dag, avbokat ett arbetspass och var på väg till mottagningen. Personen upplever avbokningen som mycket sen, särskilt eftersom väntetiden till besöket varit lång och besvären som skulle utredas kvarstår. Den sena avbokningen har enligt personen lett till ekonomiska konsekvenser i form av inkomstförlust för ett avbokat arbetspass samt resekostnader, och personen begär därför ersättning för dessa utlägg. Åtgärd: Vårdgivaren har beklagat att patienten inte fick den hjälp denne behövde. Det var en medarbetare som sjukskrev sig samma morgon och vårdgivaren hade ingen ersättare för denne. Enligt enhetschefen på mottagningen skickades det ut en information till patienten några timmar innan patientens besök om att besöket behövde ställas in. Vårdgivaren tycker att patienten ska skriva till LÖF, regionens försäkringsbolag, och begära ersättning. Vårdgivaren hoppas patienten har rätt till ersättning och får tillbaka sina utlagda pengar och beklagar igen att det körde ihop sig för denne. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00818** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven delaktighet och felaktig bedömning En person har synpunkter på hanteringen av sin sjukskrivning i primärvården. Personen har vid upprepade tillfällen beskrivit allvarliga symtom, bland annat daglig svimfärdighet, och tydligt framfört att deltidssjukskrivning inte är genomförbar, men har ändå endast beviljats deltid. Vid ett samtal upplevdes läkaren ha uttryckt sig på ett sätt som kändes kränkande genom att uppmana personen att arbeta trots måendet. När personen senare tog kontakt igen för att diskutera heltidssjukskrivning uppgav läkaren att denne redan fattat beslut om att inte ändra sjukskrivningen utan ny dialog eller uppföljande bedömning. Personen upplever att symtomen inte har tagits på allvar, att beslut om arbetsförmåga fattats utan delaktighet och att bemötandet varit bristande, och önskar Patientnämndens hjälp att granska bemötandet samt hur sjukskrivningsbedömningen hanterats och få vägledning i hur man kan gå vidare för en ny och rättvis bedömning. Åtgärd: Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framgår att patienten och behandlande läkare inte haft samma uppfattning om patientens arbetsförmåga. Enligt journalen har patienten beskrivit symtom som läkaren bedömt vara kopplade till stress och ångest, vilket enligt vårdgivaren överensstämmer med de uppgifter patienten lämnat. Vårdgivaren uppger att bedömningen av arbetsförmåga görs med stöd av olika riktlinjer och hjälpmedel, bland annat Socialstyrelsens försäkringsmedicinska beslutsstöd. I detta saknas specifik vägledning för sjukskrivning vid ångesttillstånd och psykisk ohälsa, men det framhålls att deltidssjukskrivning ofta bör övervägas eftersom längre sjukskrivning kan innebära risk för ökade symtom och funktionsnedsättning. Vårdgivaren betonar samtidigt att ambitionen är att patienter ska känna sig respekterade och få ett gott bemötande även när patient och läkare inte har samma uppfattning. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00820** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ingen utredning genomfördes Patienten blev skadad vid trafikolycka och kom att lida av långvariga problem som till exempel urininkontinens, gångsvårigheter och andningspåverkan. Trots detta genomfördes ingen utredning av läkare vid vårdcentral. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att patienten blivit korrekt omhändertagen. Många åtgärder har vidtagits, enligt yttrandet. Remisser har upprättats och provtagningar har genomförts. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00862** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfälligt bemött och omhändertagen vid försämrat psykiskt mående på vårdcentral En kvinna kontaktade sin vårdcentral då hon mådde mycket dåligt och hade tydliga psykiska och fysiska symtom. Vid läkarbesöket möttes patienten av ett uppgivet och ifrågasättande bemötande av läkaren. Läkaren ska ha suckat, kommenterat journalens omfattning och ifrågasatt varför hon var där. Under besöket ställdes inga relevanta följdfrågor om hennes mående eller symtom. Trots att kvinnan beskrev ett tydligt försämrat och ohållbart tillstånd avslutades besöket utan någon plan. Hon upplevde att ingen medicinsk helhetsbedömning gjordes och att hennes mående inte togs på allvar. Kvinnan framförde att hon inte ifrågasätter enskilda medicinska beslut, men hade förväntat sig ett professionellt och respektfullt bemötande där läkaren gör en självständig bedömning och tar hänsyn till hela hennes situation. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framförde berörd läkare att han har träffat patienten igen på ett besök. De har då tillsammans rett ut alla synpunkter angående det förra mötet och de har enats om att lägga detta bakom sig och gå vidare. Det framgick att läkaren och patienten kommer ha fortsatt kontakt och har planerat för fortsatta åtgärder, som båda är nöjda med. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00870** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man hade synpunkt på bristande vårdplanering och kontakt mellan verksamheter En man hade synpunkt på bristande vårdplanering och kontakt mellan olika verksamheter. Han beskrev även bristande information, inställda besök och avslag på remiss för klinisk undersökning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade den sena återkopplingen men uppgav att svar nu lämnats både direkt till patienten och via patientnämnden. De redogjorde för datum, kontakter, bedömningar och undersökningar över tid och konstaterade att patienten haft återkommande vårdkontakter för sina besvär. Genomförda röntgenundersökningar hade inte visat några förändringar. Patienten har rekommenderats och deltagit i fysioterapi samt vid smärtklinik. Journalgenomgången visade att besvären varit svåra och komplexa, med viss förbättring under en period i samband med multimodal rehabilitering. Det noterades att viss vård skett utanför regionens organisation, vilket försvårat journalåtkomst. De kunde inte se att vård eller behandling hade fördröjts under den aktuella perioden. Ansvarig läkare och handledare namngavs, och en ny remiss hade skickats till specialist. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00872** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Fördröjt läkarintyg och bristande kontinuitet i läkarkontakt En kvinna hade kontakt med en läkare vid en vårdcentral och vid upprepade tillfällen missade läkaren att skicka in läkarintyg till Försäkringskassan. Första gången behövde kvinnan själv påminna under cirka två veckor innan intyget skickades, och vid ett senare tillfälle hade intyget fortfarande inte skickats efter åtta dagar. Hon blev stressad av läkaren, och läkaren var helt oberörd kring det. Läkaren lyssnade inte på information från kvinnans psykolog och arbetsterapeut. När hon ringde mottagningen fick hon besked om att hon hade en annan läkare, trots att kvinnan aldrig informerats om detta i förväg. Situationen har skapat stress och otrygghet för henne. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det var tråkigt att patienten var missnöjd. Intyget var färdigskrivet vid besöket men läkaren måste glömt att signera detta. De ber om ursäkt för det. Läkaren vet inte vad patienten menar med att hen inte lyssnade på arbetsterapeuten och psykologen, eftersom de anpassade behandlingen fortlöpande. Vårdgivaren erbjuder patienten att höra av sig vid fler frågor. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00873** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Upplevd bristande utredning av ryggsmärta som visade sig bero på metastaser En kvinna i femtioårsåldern kontaktade sin vårdcentral på grund av ryggsmärtor. Läkaren skrev ut smärtlindrande läkemedel utan att träffa henne och utan att genomföra någon fysisk undersökning. När smärtan inte gick över kontaktade kvinnan vårdcentralen igen och fick då en remiss för slätröntgen. Besvären kvarstod och hon fick därefter en tid hos fysioterapeut för sjukgymnastik. Fysioterapeuten uppfattade att något inte stod rätt till och ordnade en remiss för magnetkameraundersökning. Röntgensvaret visade metastaser i nedre delen av ryggen. Kvinnan avled en tid senare av lungcancer, som upptäcktes först efter att metastaserna i ryggen identifierats. En närstående till kvinnan ifrågasätter varför läkaren på vårdcentralen inte bokade in ett besök för fysisk undersökning utan enbart skrev ut smärtlindrande läkemedel, trots att kvinnan hört av sig till läkaren vid fem tillfällen gällande ryggsmärtorna. Närstående påtalar även brister i undersökning och dokumentation i patientjournalen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten kontaktade sin fasta läkare på vårdcentralen på grund av ryggsmärta sedan tre veckor. Smärtan uppgavs komma och gå och bedömdes som lumbago. Patienten fick smärtstillande läkemedel på recept och rekommenderades kontakt med fysioterapeut. Cirka tre veckor senare kontaktade patienten vårdcentralen på nytt och uppgav att hon ännu inte haft kontakt med fysioterapeut. En remiss för röntgen skickades, vilken inte visade några avvikelser. Därefter tilltog smärtan och patienten hörde av sig igen och uppgav fler symtom som kunde tyda på allvarligare sjukdom. Patienten kallades då till ett fysiskt besök, men hade dessförinnan sökt vård vid en annan vårdinrättning. Vårdgivaren uppger att om fler varningssignaler eller riskfaktorer hade framkommit vid tidigare kontakt, hade patienten kallats tidigare för en fysisk undersökning. Vårdgivaren bedömer att den medicinska handläggningen varit korrekt utifrån den information som framkom vid kontakterna. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00892** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Missnöje med medicinsk bedömning och hantering av sjukintyg En man med långvarig ohälsa upplevde brister i bemötande och medicinsk handläggning vid en vårdcentral. Läkaren avfärdade mannens symtom och vägrade att utfärda eller ompröva sjukintyg trots tydlig funktionsnedsättning och nedsatt arbetsförmåga. Detta bidrog till att Försäkringskassan avslutade hans ersättning, med allvarliga ekonomiska och hälsomässiga konsekvenser. Tillståndet försämrades avsevärt och mannen var i stort behov av vila. Förtroendet för läkaren är förbrukat och han önskar stöd i kontakt med vårdcentral och verksamhetschef, byte av läkare samt att korrekt dokumentation säkerställs framåt. Anmälan avser främst en specifik händelse men liknande situationer ska ha upprepats under vårdperioden. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de tackar för att patienten, via närstående, har framfört sina synpunkter. Vårdgivaren har gått igenom patientens journal för att besvara frågorna. De bedömer att ansvarig läkare inte haft möjlighet att agera annorlunda i fråga om sjukskrivning och att kontakt har tagits med både Försäkringskassan och arbetsgivare i syfte att stödja patienten. Vid längre sjukskrivningar sker gemensamma bedömningar i läkargruppen och även rehabiliteringskoordinator deltar. Vårdgivaren uppger att de därför inte erbjuder byte av läkare inom mottagningen, då det inte bedöms påverka handläggningen. Patienten har erbjudits möjlighet att kontakta verksamhetschefen via telefon eller digital tjänst. Vårdgivaren informerar också om att patienten kan ta del av sin journal via 1177 och vid behov återkoppla till vården. Av svaret framgår vidare att patienten har ett stort lidande och att remiss har skickats till specialistpsykiatrin för fortsatt stöd. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00894** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Synpunkter på hantering av intyg och bristfällig information samt kontakt En person med långvarig psykisk ohälsa uppger att hen vid besök på en vårdcentral ville få hjälp med fortsatt hantering av en avvisad remiss för utredning av arbetsförmåga samt med förlängd heltidssjukskrivning. Patienten upplevde att läkaren inte gav besked om hur remissfrågan skulle drivas vidare. Sjukskrivning utfärdades, men patienten fick senare besked från socialtjänsten att intyget skulle ha återkallats, utan att läkaren informerat hen. Vårdcentralen uppgav därefter att sjukskrivningen var giltig och inskickad till Försäkringskassan. Situationen med motstridiga uppgifter orsakade stark oro. Patienten framför även synpunkter på bristande kontinuitet och önskar fast läkarkontakt samt tydligare kommunikation. Åtgärd: Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkom att rehabiliteringskoordinator kopplades in vid besöket, att sjukskrivning utfärdades av läkare och att ett återbesök bokades. Rehabiliteringskoordinatorn försökte därefter nå patienten vid två tillfällen utan svar och lämnade information via chattmeddelande. Vårdgivaren uppgav också att patientens handläggare informerades om att sjukskrivningen inte skulle förlängas och att patienten därefter fick besked om att sjukskrivningen hade återkallats. Vårdgivaren beklagade att patienten inte fått en tydlig förklaring till bedömningen kring remiss för arbetsförmågeutredning och varför någon remiss inte skickades. Ärendet har tagits upp med patientansvarig läkare, som beklagat hanteringen, och vårdcentralen uppgav att man tagit del av patientens förbättringsförslag och arbetar vidare för att säkerställa en mer sammanhållen och trygg vårdkontakt. Patienten har inkommit med ett genmäle där han anser att vårdgivaren delvis erkänt sina felaktigheter i hanteringen av hans vård. Han anser vidare att läkarens språkförbistring är en patientsäkerhetsrisk. Han vill driva sitt ärende vidare via andra instanser. Patientens senaste synpunkter delges vårdgivare för kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00897** Administrativ hantering Intyg	Nekades färdtjänstintyg En kvinna kontaktade en vårdcentral för att få ett intyg för färdtjänst, men uppger att hon nekats detta. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att ärendet gåtts igenom, och verksamheten har sett över sina rutiner gällande utfärdande av färdtjänstintyg till patienter. De besvär händelsen inneburit för patienten beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00903** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Saknas handdesinfektion på vårdcentral En kvinna uppger att det finns hygienbrister på en vårdcentral och att det inte finns handdesinfektion tillgängligt för patienterna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att god hygien är avgörande i all hälso- och sjukvård för att förebygga smittspridning och skydda både patienter och personal. Basala hygienrutiner, som noggrann handdesinfektion före och efter patientkontakt, användning av handskar och skyddskläder vid behov samt rengöring av utrustning och ytor, minskar risken för vårdrelaterade infektioner. När vårdcentralen konsekvent följer dessa rutiner skapas en trygg och säker miljö för alla. Patienten tackades för noteringen om att desinfektion saknas i väntrummet. Detta är nu åtgärdat och det finns flera flaskor handsprit i receptionen och väntrum. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-00910** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Ifrågasätter bedömning och utredning vid luftvägsbesvär En kvinna hade synpunkter på bedömning och bristande utredning från läkaren på en vårdcentral. Patienten hade upprepade luftvägsinfektioner, hosta, andfåddhet och feber men detta avfärdades enligt patienten som virusinfektion. Inga blodprover togs. Vid en resa drygt en månad efter det senaste läkarbesöket på vårdcentralen insjuknade patienten i svår lunginflammation. Hon har kontaktat vårdgivaren men inte fått svar på varför läkaren resonerade som hon gjorde. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för hur patienten bedömts, utretts och behandlats när hon besökt och haft telefonkontakt med vårdcentralen för upprepade luftvägsinfektioner. Vid ett läkarbesök gjordes bedömningen att blodprover inte skulle tillföra något i utredningen. Patienten blev sedan dessvärre försämrad under utlandsresa och fick inneliggande vård med läkemedelsbehandling. Patientens bifogade dokument menade vårdgivaren visade en bild av en rejäl virusinfektion, där man i Sverige inte hade behandlats med antibiotika. Vårdgivaren menade att det var svårt för bedömande läkare att förutse försämringen som skedde senare, provtagning hade sannolikt inte hade påverkat handläggningen. Vårdgivaren hade träffat patienten och efter bästa förmåga försökt förklara hur läkaren tänkte. Vårdgivaren kunde absolut förstå att det var mycket obehagligt att bli så sjuk utomlands och att hon inte hade rest om det hade gått att förutse försämringen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00913** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande och nekad förskrivning av salva mot eksem till liten flicka En liten flicka har eksem och hennes mamma hade bokat tid hos en läkare på vårdcentralen. Familjen hade en annan bokad tid att passa så 20 minuter efter inbokad tid frågade mamman personalen i receptionen om när läkaren skulle komma. Läkaren kom då och sa till mamman att ta med sig dottern ut och att flickan inte skulle få någon hjälp alls. Personalen i receptionen hjälpte till att boka om tiden till en annan läkare som ändå inte ville skriva ut en salva mot eksem som tidigare hade hjälpt flickan. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som beklagade det som inträffat och att familjen inte hade fått information om att läkaren var försenad på grund av ett hembesök. Efter genomgång av händelsen bedömde vårdgivaren att läkaren hade agerat enligt gällande rutiner för patientsäkerhet och arbetsmiljö. Vårdnadshavarens höjda röstläge och upprördhet gjorde det inte möjligt att genomföra ett tryggt och professionellt besök. Läkaren försökte lugna situationen och möjliggöra undersökningen, men när detta inte gick var det nödvändigt att avbryta besöket. Agerandet följer arbetsmiljölagens och patientsäkerhetslagens krav på att medicinska bedömningar ska ske under säkra förhållanden. Receptionen erbjöd därefter alternativ vårdkontakt, vilket säkerställde fortsatt vård för barnet. Verksamhetschefen såg inga brister i personalens hantering av situationen. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00929** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd remittering till specialistvård Patienten led av smärta i underlivet. Patienten besökte vårdcentralen. Läkaren bedömde att patienten led av inflammation och ordinerade receptfritt antiinflammatoriskt läkemedel. Ingen vårdplan upprättades. Smärtan bestod och patienten hade återkommande kontakt med vårdcentralen. Enligt patienten dröjde det alldeles för länge innan läkaren upprättade remiss till urolog. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att utredning och undersökningar genomförts i enlighet med medicinska riktlinjer och att relevant behandling har ordinerats. Utredningen var nödvändig för att remiss skulle kunna upprättas till specialistmottagning för vidare bedömning. Vårdgivaren avsåg med anledning av detta ärende vidta förbättringsåtgärder angående bemötande. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00931** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Utebliven information i samband med läkemedelsbehandling En kvinna kontaktade vårdcentralen för rådgivning angående sin astmamedicinering inför en planerad graviditet. Efter att ha talat med läkare fick hon rådet att sluta ta ett läkemedel och endast fortsätta med en annan medicin. Patienten fick ingen ytterligare information. Hon började känna sig nedstämd och ångestfylld. Symtomen förvärrades för varje dag. Kvinnan upptäckte sedan att utsättning av det aktuella preparatet kan orsaka depression och ångest samt att det har förekommit fall av självmord under behandling med läkemedlet eller i samband med att de slutade med det. Patienten känner sig besviken över att hon inte blev varnad av vårdcentralen om möjliga biverkningar, varken när hon fick läkemedlet utskrivet eller när hon fick rådet att sluta ta medicinen. Hon har tidigare behandlats för depression och ångest via remiss från vårdcentralen. Det framgår därför av hennes journal att hon har en ökad risk för dessa tillstånd, varför hon anser att det är extra viktigt att hon skulle informeras om biverkningarna. Kvinnan har förlorat förtroendet för vårdcentralen och kommer inte längre att vara listad där. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade djupt den period av psykiskt lidande som patienten har beskrivit. Vid rådgivning inför en planerad graviditet gjordes en medicinsk bedömning att förenkla läkemedelsbehandlingen för att säkerställa god kontroll av sjukdomen med så låg risk som möjligt för fostret. Beslutet att avsluta ett läkemedel bedömdes vara i linje med gällande riktlinjer. Vårdgivaren uppgav att allvarliga psykiska biverkningar vid användning eller utsättning av läkemedlet är ovanliga och att information därför främst brukar fokusera på vanliga kroppsliga biverkningar och fostrets säkerhet. Samtidigt framhöll vårdgivaren att patientens försämrade mående tas på stort allvar och att informationen inför förändringen inte var tillräcklig i detta fall. Verksamheten avser att se över sina rutiner för information vid läkemedelsförändringar, särskilt vid läkemedel som kan påverka psykiskt mående. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00956** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Begränsad tillgång till läkarbedömning vid vårdkontakt En kvinna framför synpunkter på bristande tillgänglighet till vård på en vårdcentral. Hon beskriver att hon ringde till vårdcentralen för att boka en läkartid för bedömning av öronvärk och hosta men fick besked om att tiderna för dagen redan var slut, trots att hon ringde direkt när telefonväxeln öppnade på morgonen. Därefter informerades hon om att det inte heller fanns någon läkare tillgänglig för besök dagen efter och hon hänvisades därför till en närakut. Kvinnan ställer sig frågande till varför det inte finns tillgång till läkare varje dag på vårdcentralen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där framkommer att patienter i normalfallet erbjuds läkarbedömning samma dag, men att bemanningen vid det aktuella tillfället varit begränsad på grund av hög sjukfrånvaro. Vårdgivaren uppger att det finns ett nära samarbete med närakuten som kan ta emot patienter med motsvarande besvär. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-00959** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Felaktiga journalanteckningar Patienten reagerade på felaktig journalföring från sitt besök vid vårdcentralen. Journalen kom att innehålla direkta felaktigheter och utelämnade dessutom viktiga fakta om patientens hälsotillstånd. Patienten genomgick rehabilitering efter cancerbehandling och ansåg sig inte vara i stånd att i nuläget åter börja arbeta. Patienten upplevde att läkaren förminskade problemen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren ansåg att läkarens bedömning framstod som både rimlig och medicinskt motiverad. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-00960** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Fördröjd vård på grund av bristande information och hantering av journaluppgifter En kvinna med neuropsykiatrisk diagnos kontaktade en vårdcentral för att få hjälp med läkemedelsbehandling. Det tog lång tid innan hon fick träffa psykolog och hon fick inte någon information om vad som skulle ske, utan var själv tvungen att efterfråga information. Vid ett samtal med vårdcentralen fick hon veta att de tappat bort den kopia av hennes diagnos som skulle laddats upp i journalen, varför diagnosen inte registrerats korrekt. Det bidrog till att vården försenades. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren agerat skyndsamt och korrekt enligt de anvisningar och rekommendationer som gäller enligt primärvårdsuppdraget. Det beklagades att patienten upplevt lång väntetid. Den kopia på utredning som låg till grund för den neuropsykiatriska diagnosen fanns inskannad i journalen, och detta meddelades den psykiatriska mottagning som efterfrågade detta. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-00973** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Bristande undersökning och bedömning vid begäran om förlängd sjukskrivning En man med kraftiga förkylningssymtom var sjukskriven men fick ingen förlängning av läkare på vårdcentral trots kvarstående och förvärrade besvär. Ett arbetsförsök gjordes men han skickades hem då arbetet inte kunde utföras. Efter kontakt med vårdcentralen bokades ett läkarbesök där läkaren bedömde att sjukskrivning inte skulle förlängas, trots att mannen beskrev försämring vid arbete utomhus och nära andra. Mannen anser att bedömningen borde ha gjorts tidigare och upplever att utebliven sjukskrivning lett till ogiltig frånvaro från arbetet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de beklagar att patienten inte känner sig väl omhändertagen. De har diskuterat ärendet med de som varit inblandade och har kommit fram till följande. Kontakten patienten tog med dem aktuellt datum via Alltid Öppet skedde tyvärr via en icke optimal kanal, dvs den rörde behov av en akut bedömning, vilket de inte hanterar via deras digitala kanal vilket framgår när man kontaktar dem. Ärendet blev då liggande till dess att de hade tid att handlägga det och patienten bedömdes då kunna vänta ett par dagar på en läkarbedömning hos sin ordinarie läkare. Vårdgivaren månar om god patient och läkarkontinuitet, vilket ibland kan leda till en tids väntan till dess berörd läkare är i tjänst. Vid besöket några dagar senare framkom inget som talade för arbetsoförmåga, men då patienten beskrev att hen under dagarna som ledde fram till läkarbesöket hade mått sämre har de gjort bedömningen att det kan vara rimligt att bistå med ett intyg för aktuell period. Din läkare har återkopplat detta till dig. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01020** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande återkoppling och otydlighet kring diagnos En kvinna med tidigare diagnosen kroniskt obstruktiv lungsjukdom sökte vård på en vårdcentral och fick remiss till specialist. Där fick hon besked om att diagnosen i stället är astma och att rätt läkemedel satts in. Hon önskade information om orsaken till astman men vårdcentralen hänvisade henne att byta vårdcentral om hon inte var nöjd. Därefter har kvinnan utan framgång försökt få kontakt via telefon och 1177. Hon uppger att samtal har avslutats av sjuksköterskor och att ingen återkoppling skett. Kvinnan reagerar även på journalanteckningar som upplevs som oförskämda och önskar svar på sina frågor samt en förklaring till bemötandet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs vårdförloppet. Patienten har haft flera kontakter med vårdcentralen med frågor om tidigare diagnos, bemötande och önskemål om kontakt med en särskild medarbetare. Vårdgivaren uppger att verksamheten så långt som möjligt försöker tillgodose önskemål om kontakt med en viss medarbetare, men att återkoppling ibland behöver ske av annan personal för att patienten ska få svar inom rimlig tid. Patienten erbjöds en tidigare läkartid för att gå igenom frågor om diagnoserna, men avbokade tiden. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av kontakterna med mottagningen och uppger att synpunkterna på bemötandet har tagits upp i sjuksköterskegruppen för reflektion och lärande. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter där hen inte anser att ärendet är löst, synpunkter på vårdgivarens yttrande bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01036** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Felaktigt bokad tid utan samråd med ungdom och dåligt bemötande av personal inom primärvård En ungdom sökte kontakt med vårdcentral för symtom. Hon fick ett chattmeddelande på kvällen om att hon fått en tid redan morgon efter, alltså inom 24 timmar. Eftersom hon hade feber så kunde hon inte ta den tiden på grund av smittorisken för andra och ville avboka den direkt, men det gick inte. När ungdomen tog kontakt för att förklara att hon inte kunde komma med så kort varsel på grund av pågående feber upplevde hon ett otrevligt bemötande och hälsning att kvinnan i receptionen inte hade hand om fakturor. Kvinnan i receptionen la sedan luren i örat på patienten. Ungdomens tyckte det var märkligt att hon själv visste mer om smittorisk är personalen på vårdcentralen. Detta var andra gången som ungdomen fick faktura på felaktiga grunder och undrade om vårdcentralen hade ett utarbetat sätt för att dra in så mycket pengar som möjligt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten blev illa bemött i telefon. De framgick att hon pratat med två personer varav den ena försökt ringa och därefter hälsat på hennes telefonsvarare att hon inte kommer bli debiterad för besöket. Vårdgivaren hälsade att hon för deras skull kan hon komma med feber, då de har särskild mottagning för patienter med smitta. Den läkare som undersöker patienten bär då skyddsutrustning. Om hon nästa gång det händer skulle ha ork och kraft att komma så var hon välkommen. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01045** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Problem med intyg och journal En kvinna besökte en vårdcentral och blev sjukskriven. Det uppstod problem med intyget som skulle skrivas och kvinnan uppger att journalanteckningar därefter ändrats och att provtagning tagits bort utan att hon fått någon information. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att synpunkter tidigare tagits upp med berörd personal ansåg att ett komplett besök med undersökning, intyg och förskrivning av läkemedel hade utförts. Läkaren förstod därför inte patientens missnöje. Den beställning av prover som gjordes beställdes endast som hälsokontroll, och med hänsyn till patientens missnöje med besöket annullerades dessa då läkaren ansåg att det inte fanns anledning till ytterligare inblandning av läkaren i ärendet. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01050** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig administration och tillgänglighet En patient med neuropsykiatrisk-diagnos fick en remiss till en specialistmottagning, men den avslogs då diagnosen inte hittades. Patienten lämnade kompletterande uppgifter och sitt telefonnummer efter att mottagningen uppgett att kontakt inte kunnat tas. Trots löfte om återkoppling blev patienten inte kontaktad. Vid upprepade besök på mottagningen saknades notering om planerad kontakt. En bokad telefontid med läkare genomfördes inte. Patienten upplever brister i remisshantering och utebliven återkoppling. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framkommer att en begäran om journalkopior skickades till den klinik där patienten tidigare hade utretts. Det tog dock relativt lång tid innan journalkopiorna inkom. Under tiden bokades patienten in till psykolog för att påbörja fortsatt utredning i väntan på journalkopiorna. När handlingarna senare hade mottagits skickades en remiss till en mottagning för neuropsykiatrisk utredning. Vårdgivaren har beklagat att patienten upplever missnöje med handläggningen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01057** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Remiss för magnetkameraundersökning skickades inte En man sökte vård på en vårdcentral på grund av smärta i axeln. Vid besöket fick han information om att en magnetkameraundersökning skulle bokas. När han inte fick någon kallelse kontaktade han vårdcentralen. Då fick han veta att ingen remiss hade skickats. Trots att han har hört av sig flera gånger skickades inte någon remiss. Mannen har fortfarande ont i axeln och är orolig för att den fortsatta utredningen har fördröjts. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framkommer att orsaken till att remissen inte skickades var ett misstag i handläggningen. Patienten och läkaren var överens om att en röntgenundersökning skulle genomföras, och detta har nu ordnats. Vårdgivaren beklagar att fördröjningen kan ha orsakat oro för patienten. Då patienten inte har återkommit efter att svaret översänts inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01058** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Brister i hantering av blodprovssvar och receptförnyelse En man har en sköldkörtelsjukdom som han medicineras för vid en vårdcentral. Han har lämnat blodprover för ett par veckor sedan men inte fått något provsvar. Patienten har ringt vårdcentralen flera gånger för att få svar på provet och prata med läkare, men ingen har ringt tillbaka som utlovat. Hans läkemedel är slut och han behöver hjälp med både recept och dosbedömning. Åtgärd: Förvaltningen har begärt yttrande från vårdgivaren. Innan svaret hade inkommit till förvaltningen återkom patienten och uppgav att han hade fått svar på sina prover samt hjälp med sin medicinering. Ärendet avslutades efter önskemål från patienten.

1177 **Primärvård** **V2602-01091** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dåligt bemötande och felaktig bedömning En patient begärde en utredning för sitt neuropsykiatriskt besvär men upplevde bemötandet vid bedömningen som nonchalant och förminskande. Patienten beskriver att psykologen vid en vårdcentral ifrågasatte misstanken om dennes besvär med hänvisning till att patienten har ett krävande arbete, har blivit befordrad och kom i tid till besöket. Patienten upplevde att svårigheter i vardagen, bland annat med tidsplanering och struktur, inte togs på allvar och att samtalet inte ledde till en fördjupad bedömning av symtomen. Patienten uppger även att psykologen uttryckte att svårigheterna kunde bero på att patienten ställer för höga krav på sig själv. Samma dag genomförde patienten ett bedömningssamtal hos en privat psykolog med inriktning på neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, där starka indikationer på besväret framkom. Patienten har även ärftlighet för sitt besvär och sina symtom. Patienten upplever att könsspecifika uttryck för symtomen, särskilt ouppmärksam form, inte beaktades och är orolig för att remiss till psykiatrin ska avslås på felaktiga grunder. Patienten önskar en ny och mer korrekt bedömning. Åtgärd: Vårdgivaren beklagar att patienten upplevde psykologens bemötande som nonchalant och att kompetensen ifrågasattes. Det framgår att en bedömning har gjorts utifrån gällande riktlinjer och att utredning inom offentligt finansierad vård erbjuds vid tydlig funktionsnedsättning. En första bedömning görs och vid behov skickas remiss till psykiatrin för vidare ställningstagande. Vårdgivaren bedömer att den genomförda bedömningen var korrekt. Remiss kommer att skickas till psykiatrin för prövning. Möjlighet till ny bedömning hos annan psykolog inom mottagningen erbjuds inte. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01151** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Nekades läkemedel mot sömnsvårigheter Patienten led av sömnsvårigheter. Patienten upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral, men denne läkare nekade att ordinera patienten de läkemedel som patienten ansåg sig behöva. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att läkare hos vårdgivaren genomfört medicinska bedömningar av patientens behandlingsbehov. Behandlingen har bland annat innefattat ordination av läkemedel avsedda för kortvarig behandling. När det gäller ordination av dessa läkemedel genomförs alltid en medicinsk risk- och nyttobedömning. I detta fall har vårdgivaren bedömt att riskerna övervägt den möjliga nyttan. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01162** Kommunikation Information	Besked om allvarlig cancersjukdom gavs på ett olämpligt sätt Patienten upptäckte en knöl i sin hals. Han upprättade kontakt med läkare vid vårdcentral. Undersökning genomfördes via provtagning. Senare fick patienten ett sms med information om att det fanns ett meddelande för patienten att ta del av via appen Alltid öppet. Patienten loggade in och läste att han led av elakartad cancersjukdom. Patienten mådde dåligt, inte bara av vad beskedet innebar, utan även av hur det förmedlades till honom. Patienten hade önskat ett fysiskt möte med läkaren. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivarens rutin tydligt anger att sådana allvarliga diagnoser ska kommuniceras till patienten i ett personligt samtal, där patienten har möjlighet att ställa frågor och få stöd direkt. En möjlig förklaring till denna avvikelse kan vara att det fanns en överenskommelse om att svar skulle ges via appen Alltid öppet. Ansvarig läkare ville inte avvakta, läkaren ville meddela svaret så snart det kommit, detta för att undvika fördröjning av den fortsatta utredningen och remitteringen till hematolog, där behandlingen kunde påbörjas så snart som möjligt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01179** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekades vård på vårdcentral, hänvisades till akutmottagning trots kronisk sjukdom En anhörig till en patient med kronisk sjukdom uppger att patienten nekats vård och hänvisats till akutmottagning. På akutmottagningen hänvisades patienten tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med ombudet. Då fullmakt inte inkommit från patienten avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Primärvård** **V2602-01209** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Patientens rätt till sekretess och journalhantering En man är orolig att en läkare på en vårdcentral ska delge information om hans psykiska diagnos och journalanteckningar till andra vårdgivare och myndigheter. Han vill läkaren ska respektera dennes rätt till sekretess och menar att han enbart vid ett tillfälle för ett visst begränsat datum har gett sitt samtycke till läkaren. Han anser att läkaren ska respektera patienters rätt särskild om man har en funktionsnedsättning och har en annan etnisk bakgrund. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att journalanteckningar är ett arbetsverktyg för vården och att vårdpersonal ansvarar för vad som dokumenteras i journalen. Patienten hade kommit till mottagningen med en remiss från psykiatrin där det framgick att patienten samtyckt till att journaluppgifter får delas mellan verksamheterna. Vårdgivaren bedömer därför att ingen felaktighet har begåtts, men beklagar om patienten har upplevt situationen annorlunda. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01211** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Brister i vårdansvar och uppföljning på vårdcentral för patient med psykisk ohälsa En kvinna blev körd med ambulans till en psykiatrisk jourmottagning efter en händelse förra året. Hon blev ordinerad antidepressivt läkemedel och remiss skickades till vårdcentralen för fortsatt kontakt, uppföljning och receptförnyelse. Ingen hörde av sig från vårdcentralen och när patientens läkemedel tog slut, avbröts medicineringen. Hon mådde då lite bättre. Kvinnans psykiska mående försämrades sedan igen och hon tog kontakt med vårdcentralen. Hon svarade på frågor om sina symtom och sitt mående men fick ingen hjälp eller vidare svar. Patienten kontaktade åter igen jourmottagningen som hjälpte henne med recept. Patienten beskrev att hon är mycket frustrerad över det hon fick gå igenom. Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att de beklagar att patienten upplevt brister i uppföljning och kommunikation. Vårdgivaren uppger att ärendet har gåtts igenom och att uppföljning planerades utifrån inkommen remiss. Inför fortsatt medicinsk bedömning efterfrågades undersökning av hjärtats aktivitet vid två tillfällen. Ett planerat besök avbokades av patienten då hon upplevde sig besvärsfri. Vid senare kontakt framkom att patienten hade avslutat sin läkemedelsbehandling på egen hand några veckor tidigare och mådde bättre. Vårdgivaren uppger även att kontakt med psykolog hade inletts och att patienten väntade på fortsatt behandling. Samtidigt betonar vårdgivaren att de tar patientens upplevelse på allvar och beklagar att hon inte fått den återkoppling och det stöd hon förväntat sig. Vårdgivaren framförde att kvinnan är varmt välkommen att återkomma till dem om hon önskar gå igenom händelseförloppet mer i detalj tillsammans. Patienten har tagit del av svaret men är missnöjd och anser att hennes synpunkter inte har besvarats. Synpunkterna har förts vidare till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2602-01238** Vård och behandling Behandling	Sämre vård efter byte av läkare Efter byte av läkare vid vårdcentral, blev omhändertagandet sämre, enligt patienten. Bland annat genomfördes en felaktig förändring av dosering av läkemedel. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten har möjlighet att välja kontakt med någon av de övriga ordinarie läkarna vid vårdcentralen. Vad beträffar ordinationen av läkemedlet har berörd läkare följt gällande riktlinjer och rekommendationer utifrån patientens hälsotillstånd. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01240** Vård och behandling Läkemedel	Funderingar över behandlingsrutiner och smittorisk En man behandlades med antibiotika vid en vårdcentral på grund av en magbakterie. Behandlingen lyckades och han testades negativt. Patientens närstående fick därefter veta att hon också led av bakterien men att hon inte skulle behandlas eftersom hon inte hade några symptom. Patienten har funderingar över om han åter kan smittas av bakterien genom sin närstående och har fått oklara och olika bud kring detta. Han undrar vad han behöver tänka på i det dagliga livet för att undvika smittan och varför den närstående inte behandlas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att patienten haft en infektion med bakterien Helicobacter pylori i magsäcken, vilket kan orsaka irritation och sår i magslemhinnan, därför fick han behandling som syftar till att ta bort bakterien. När det gäller närstående och familjemedlemmar rekommenderas i regel inte rutinmässig utredning eller behandling om de inte har egna symtom från magen, smittspridning mellan vuxna partners kan förekomma men anses vara relativt ovanlig. Vårdgivaren informerade vidare att om en närstående skulle testas och visa sig ha Helicobacter pylori utan att ha några besvär, brukar man i de flesta fall inte behandla. Efter en lyckad behandling är risken för att bli smittad igen låg i länder som Sverige. Om patienten eller närstående skulle få nytillkomna eller kvarstående magbesvär var de välkomna att kontakta vårdgivaren för en ny bedömning. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01242** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Fördröjd diagnostisering och behandling av fästingöverförd bakterieinfektion En flicka hade fått en fästing borttagen vid ett besök på närakuten. Två månader senare blev området rött och svullet och mamman fick tid på vårdcentralen för kontroll av detta. Bedömningen blev att avvakta. Ytterligare två veckor senare hade flickan knappt någon känsel i benen och gångsvårigheter. Vid ett besök på en barnakutmottagning gjordes röntgen och ultraljud men man kunde inte finna något. Efter en månad blev flickan förlamad i ansiktet och då togs prover som visade att hon hade en fästingöverförd bakterieinfektion i nervsystemet, så kallad neuroborrelios, som hon till slut fick läkemedelsbehandling för. Mamman har kontaktat vårdcentralen för detta men inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Svar inhämtades från verksamhetschefen som tackade mamman för att hon hade uppmärksammat vårdgivaren på ärendet rörande flickans vårdförlopp och de problem som hade uppstått i samband med detta. Verksamhetschefen beklagade djupt det lidande och de svåra besvär som flickan hade drabbats av. Det var mycket olyckligt att diagnosen ställdes sent och att detta ledde till allvarliga komplikationer. En intern utredning av händelsen pågick för att kartlägga förloppet, identifiera bakomliggande orsaker och säkerställa att vårdgivaren skulle lära sig av det inträffade. Syftet är att förhindra att liknande situationer uppstår igen och att stärka patientsäkerheten i verksamheten. Verksamhetschefen skulle återkoppla resultatet av utredningen till ombudet. Då ombudet efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01271** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig kommunikation och tillgänglighet En pappa ringde vårdcentralen för sitt barn som hade hostat i tre veckor. Dessutom ville han förnya ett intyg till skolan för speciell kost. Enligt personalen var det bara en Barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) som kan utfärda intyget, trots att barnet fått intyg tidigare från en sjuksköterska på vårdcentralen. Pappan anser att personalen gör allt för att patienter inte ska få en tid till läkare och att de alltid hänvisar till andra vårdinrättningar. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen så tackade hon för synpunkterna på samtalet med en av sjuksköterskorna på vårdcentralen. Hon beklagade att pappan inte var nöjd med bemötandet. Verksamhetschefen tog till sig av synpunkterna och hade pratat med den berörda personalen. Personalen försöker alltid vara tillmötesgående och trevlig, även när det uppstår diskussioner. Angående intyget om specialkost, så hade barnet tidigare fått det utskrivet via BUMM, så därför hade sjuksköterskan hänvisat dit om de ville få det förnyat lite snabbare. Enligt regelverket från Region Stockholm är sådana intyg avgiftsbelagda även för barn. I annat fall så kunde det tas upp med läkaren när de skulle komma på ett bokat läkarbesök. Pappan tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01276** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Kvinna fick långvariga och svåra besvär i huden av läkemedel som borde ha pausats tidigare En kvinna med kronisk sjukdom behandlades med ett läkemedel som gav svåra biverkningar i huden. Hon påtalade detta för läkaren som behandlade henne mot biverkningarna och alternativ diagnos. Kvinnan fick svårare besvär och lade ner mycket pengar på krämer och salvor som inte hjälpte. Till slut sa läkaren att hon skulle pausa huvudmedicineringen. Hudbesvären förbättrades. Kvinnan var kritisk till att de inte lyssnade till hennes besvär tidigare och att hon behandlades för en felaktig diagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade patientens upplevelse och hade gått igenom ärendet med berörd personal. De uppgav att diagnos av inflammatoriska hudsjukdomar kan vara svåra och baseras på sannolikhetsbedömningar. Journalen visade inget uppenbart fel, men skabbdiagnos hade inte verifierats enligt gängse normer, då de i samband med diagnosen inte har identifierat något skabbdjur. Vid senare kontakt sågs viss förbättring och remiss till specialist skrevs. Förbättring noterades efter utsättning av ett preparat. De kunde inte se någon allvarlig felbehandling, men beklagade att patienten upplevt sig inte bli lyssnad på och framhöll behov av förbättring i detta avseende. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01295** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Upplevt bristande bemötande och uteblivet intyg En kvinna med flera sedan tidigare kända psykiska och somatiska besvär besökte en vårdcentral för att prata om sitt mående och få ett intyg till sin arbetsgivare. Hon upplevde att läkaren bemötte henne bristfälligt och ställde frågor om hennes svårigheter och sjukdomshistorik på ett sätt som hon uppfattade som kränkande. Enligt patienten fokuserade läkaren främst på att intyget var förenat med en kostnad och på hennes psykiska besvär, utan att beakta hennes somatiska besvär. Läkaren skickade även en remiss till psykiatrin, trots att kvinnan uppger att besöket inte handlade om detta och att psykiatrin inte kommer att skriva intyget. Hon framför också att det saknas en journalanteckning från läkarbesöket. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagas att patienten upplevt ett bristande bemötande samt brister i kommunikation, respekt och kompetens vid läkarbesöket. Vårdgivaren uppger att frågorna som ställdes hade som syfte att möjliggöra en medicinsk bedömning och vid behov kunna utfärda intyg. Det framgår också att vissa intyg medför en avgift enligt regionens regelverk. Vårdgivaren beklagar att patienten är missnöjd och ser återkopplingen som ett underlag i sitt förbättringsarbete. Berörd läkare har informerats om synpunkterna. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon inte har några problem att betala för ett intyg, men enligt läkaren var detta ett intyg som endast kan skrivas av psykiatrin, vilket hon tvivlar starkt på. Patienten önskar få tydlig information om vilket intyg som avses i hennes fall samt vart hon kan vända sig för att få det utfärdat. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

1177 **Primärvård** **V2602-01317** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i vård och bemötande av läkare vid vårdcentral En kvinna hade huvudvärk, trötthet, yrsel och illamående som hon hade känt i över en vecka. Hon besökte läkare på sin vårdcentral som gjorde en mindre undersökning. En blodtryckskontroll visade på lågt blodtryck som läkaren menade kunde bero på graviditet eller vara ärftligt. Ingen behandling eller råd gavs mer än att träna. När kvinnan frågade om sjukskrivning fick hon ett otrevligt bemötande och ärendet avslutades. Ett recept på smärtstillande läkemedel skulle dock skrivas ut men inget fanns att hämta ut på apoteket. Hon vill få återkoppling på hur detta kunde ske och hoppas att andra patienter inte ska behöva uppleva något liknande. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse av besöket hos läkaren. Behandlande läkare beklagar att mötet inte upplevdes professionellt. Alla kontroller och prover var utan anmärkning och visade inga tecken på sjukdom och då fanns inget medicinskt underlag för sjukskrivning. Patienten fick rådgivning av läkaren. Patienten är självklart välkommen att ta kontakt för uppföljning och utredning om symtomen förvärras. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01334** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	En kvinna ifrågasatte att hemorten skulle göra om bedömningar som en annan region redan gjort En kvinna skadade sig på annan ort och fick bra hjälp. Hon fick med sig en remiss till hemorten på fortsatt behandling. Väl hemma sa primärvårdsläkaren att alla undersökningar, gips och röntgen måste göras om. Kvinnan ifrågasatte processen som skulle generera både dubbelarbete och dubbelt lidande. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att vården ibland inte är så smidig som man skulle önska. Det förfarande som gäller i region Stockholm efter fraktur i svenska fjällen beskrevs vara att man omgående söker sig till en specifik närakut. Patientens skrivelse väckte dock en fundering, apropå hennes beskrivning om dubbelarbete, om varför läkaren på skidorten inte kunde kommunicera direkt med en specialist i Stockholm. Vårdgivaren kunde inte svara på närakutens rutiner och förfarande. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2602-01391** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Graviditetsdiabetes och graviditetsillamående togs inte på allvar En kvinna hade barn sedan tidigare och var nu gravid. Hon hade under tidigare graviditeter haft svår graviditetsillamående och senaste graviditeten även haft graviditetsdiabetes som behandlats med läkemedel och även varit sjukskriven. Kvinnan framför att hon borde ha blivit remitterad till specialistmödravården för att få behandling och rätt vård när graviditetsdiabetes konstaterades. Hon uttryckte oro på barnmorskemottagningen, om sitt förhöjda blodsocker i samband med kräkningar men fick då ett informationsblad om vad hon inte skulle äta och dricka samt att om hennes blodsockervärden steg över en viss nivå så skulle hon få remitteras till specialistmödravården. Kvinnan fick ett missfall och har i efterhand fått veta att det finns en ökad risk för fosterdödlighet vid förhöjda värden. Kvinnan menar att barnmorskemottagningen borde ha skickat henne till specialistmödravården för att få läkemedelsbehandling då hon uttryckte oro över sina höga blodsockervärden. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens upplevelse. Deras patienter ska alltid känna sig trygga i att alltid få ett professionellt och individuellt bemötande. Vårdgivaren har gått igenom patientens journal och diskuterat ärendet med berörd barnmorska. De vill erbjuda patienten ett läkarbesök för att gå igenom vad som hänt mer i detalj och prata om möjliga orsaker till missfall. Läkaren ska se vad som kan planeras för patienten inför en eventuell ny graviditet. Patienten är välkommen att höra av sig för tidsbokning. Vårdgivaren tackar för synpunkterna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01419** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för sent återbud trots insjuknande samma morgon En kvinna hade en tid bokad vid en rehabiliteringsmottagning. Samma morgon vaknade hon upp med en kraftig förkylning och avbokade därför besöket. Hon fick därefter en faktura för sent återbud, vilket kvinnan ifrågasätter. Kvinnan har försökt föra fram synpunkter på det inträffade direkt till vårdgivaren, utan att lyckas. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren följt Region Stockholms riktlinjer gällande avgifter för sent återbud. Detta gäller även vid sjukdom, då tiden inte kan erbjudas annan patient med kort varsel. Fakturan kvarstår då den skickades enligt gällande rutiner. I den information som funnits tillgänglig på engelska gällande klagomål på vården hänvisas patienter att ta tala med chef vid berörd klinik. Dessvärre hade aktuellt klagomål inte nått chefen. I framtiden kommer vårdgivaren se till att synpunkter och klagomål från patienter som inte talar svenska kommuniceras till berörd chef. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01438** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekades bedömning för sjukskrivning En kvinna kontaktade en vårdcentral för sjukskrivning efter att ha varit med om en traumatisk händelse. Läkaren beslutade att inte ringa upp utan kvinnan informerades i stället av sjuksköterska om att rekommendationen efter sådan händelse var att inte vara sjukskriven. Kvinnan mådde än mer dåligt av bemötandet och kände sig inte lyssnad på samt ifrågasätter att hon nekades bedömning. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamhetschef och medicinskt ledningsansvarig läkare diskuterat det inträffade och kommit fram till att det skett en miss i kommunikationen. Händelsen har tagits på största allvar och återkopplats till berörd personal. Till följd av detta har det också upprättats en avvikelse för att säkerställa att vårdgivaren lär sig av det inträffade och vidtar nödvändiga åtgärder för att förhindra att liknande situationer uppstår igen. Händelsen beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01443** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Fördröjd cancerdiagnos En kvinna kände en öm knöl i ett bröst. Hon kontaktade en vårdcentral. Mammografi utfördes vid ett akutsjukhus där svar inkom att det inte var cancer. Efter flera månader sökte patienten åter vårdcentralen. Undersökning gjordes vid en bröstmottagning. Provsvaret kom inte fram till vårdcentralen på grund av att viss teknik saknas på vårdcentralen och att personalen på vårdcentralen inte hade tid att sitta i telefonkö med mottagningen för att få ett provsvar. Kvinnan fick ringa runt mellan vårdgivarna för att påskynda processen. Hon fick en fördröjd cancerdiagnos. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som redogör för den medicinska handläggningen samt att det var problem hos vårdgivaren att se inkommande svar på gjorda undersökning. En avvikelserapport kring ärendet skrevs och skickades för kännedom till den mottagning där några av undersökningarna utfördes. Enligt vårdgivaren har avvikelsen tagits upp i läkargruppen och på arbetsplatsträff. Patientens diagnosbesked och behandling försenades med tre månader vilket är ytterst beklagligt. Vårdgivaren har gått igenom både hantering av remisser och svarsrutiner. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2602-01471** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Felaktig bedömning och nekad medicinering En man är missnöjd med att en läkare vid en vårdcentral nekade förnya hans recept. Åtgärd: I yttrande från vårdgivaren framgår att patienten vid besöket önskade starka smärtstillande läkemedel och sömnläkemedel. Läkaren gjorde då en rutinmässig kontroll av patientens övriga vårdkontakter för att minska risken för skadligt bruk av läkemedel. Journalgenomgången visade att patienten hade andra pågående vårdkontakter gällande läkemedel. Patienten erbjöds alternativa läkemedel, men valde att lämna mottagningen innan läkarbesöket avslutades. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevde mötet som otillfredsställande och framhåller att läkaren hanterade läkemedelsförskrivningen enligt gällande riktlinjer och vedertagen praxis. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2602-01489** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristfälligt bemötande på vårdcentral En kvinna uppges av sitt ombud ha blivit dåligt bemött av personal på en vårdcentral. Enligt ombudet uppträdde personalen respektlöst, aggressivt och hotfullt samt lade sig i medicinska frågor som patientens behandlande läkare ansvarar för. Kvinnan och ombudet besökte därefter vårdcentralen för att framföra klagomål, men upplevde att de bemöttes på liknande sätt även då. Händelsen har lett till att kvinnan känt sig otrygg och bytt vårdcentral. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt situationen på detta sätt. Vårdgivaren uppgav att de inte uppfattade något missnöje vid det aktuella besöket. När det gäller händelsen i receptionen saknas exakta uppgifter om tidpunkt, men utifrån tillgänglig information framgår att en närstående ställde frågor om hur klagomål kan framföras. Verksamhetschef informerade då om möjligheten att lämna synpunkter direkt till verksamheten, via e-post eller genom patientnämnden. Samtalet avslutades efter att svar lämnats. Vårdgivaren framförde att patienten varit listad hos verksamheten under en längre tid och är fortsatt välkommen, liksom den närstående. Ombudet har tagit del av svaret och framfört att patienten inte uttryckte sina synpunkter vid besöket då hon blivit rädd efter att ha upplevt sig hotad. Ombudet uppgav även att det inte framgick att personen i receptionen var verksamhetschef. Synpunkterna har förts vidare till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01513** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	En kvinna ansåg att läkaren satte diagnos på felaktiga grunder och uppvisade olämpligt bemötande En kvinna upplevde att läkaren hade angett felaktiga diagnoser i journalen. Hon menade att en utredning borde ha gjorts innan diagnoser dokumenterades, i stället för att läkaren beskrev en diagnos som trolig utifrån hennes tidigare tobaksbruk. Kvinnan upplevde även att läkarens bemötande var olämpligt med hänsyn till hennes depressionsdiagnos. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagades att patienten upplevt bristande bemötande. De beskrev vad hon sökt för och vad som ibland kan ligga bakom att gå i sömnen. De beklagade om läkarens kommentarer blev olämpligt uttryckt. Gällande de diagnoser som patienten ansågs sattes på felaktiga grunder, så togs de bort. Ett videobesök bokades för uppföljning, men avbokades av patienten då hon bytt vårdcentral. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01555** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte kontakt med läkare som avtalat En kvinna kontaktade en vårdcentral via deras e-tjänster och bad om ett läkarbesök. Tre dagar senare fick hon ett meddelande att läkaren skulle kontakta henne, vilket inte skedde. I stället har ärendet stängts utan åtgärd. Kvinnan ifrågasätter hanteringen av hennes ärende och menar att vårdcentralen inte följt vårdgarantin. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att det är förståeligt att det inträffade varit frustrerande, och de besvär detta medfört beklagades. Vårdgivaren kommer att se över sina rutiner för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår igen. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01566** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i bemötande och delaktighet En kvinna besökte en vårdcentral för att lämna prover. Vid provtagningen medverkade en tredje person, vilket kvinnan hade uppskattat att få veta innan. När blodproven skulle tas upplevde kvinnan att hon fick ett bristfälligt bemötande och att hon behövde stickas onödigt många gånger. Vidare ska det också ha uppstått problem med könummersystemet. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren alltid strävar efter att ge ett gott bemötande där patienterna behandlas med respekt och omtanke. Det patienten beskrev motsvarar inte den nivå som ska hållas. Det har hållits samtal med berörd personal om det inträffade där det framförts att verksamheten inte accepterar det beskrivna bemötandet. Det beklagades att patienten inte informerades om att en student skulle närvara samt att provtagningen innebar flera stick. Nummerlappssystemet var tyvärr ur funktion vid tillfället, men har nu åtgärdats. Patienten tackades för synpunkterna. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-01595** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Upplevt ifrågasättande och skuldbeläggande bemötande vid vårdcentral En man med långvarig feber sökte vård på en vårdcentral. Vid besöket uppgav läkaren att patienten inte hade feber och menade därför att patienten inte heller kunde ha haft feber tidigare samma morgon. Enligt läkaren skulle den medicin som patienten tagit inte kunna sänka febern inom den tidsperioden. Läkaren framförde även att patienter ibland lämnar uppgifter om symtom för att få snabbare vård. Patienten upplevde uttalandena som ifrågasättande och skuldbeläggande samt som ett olämpligt bemötande i kontakten med vården. Åtgärd: Vårdgivaren har beklagat att patienten var missnöjd med bemötandet. Vårdgivaren arbetar ständigt med förbättringar för att denne ska vara mer lyhörda. Bemötande och kommunikation är en stående punkt på vårdgivarens personalmöten. Alla patientens synpunkter kommer vårdgivaren att ta upp med berörd läkare. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01603** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Uteblivna remisser efter läkarbesök och fördröjd undersökning En man uppger att han vid ett läkarbesök på en vårdcentral informerades om att ytterligare undersökningar och provtagningar skulle ordineras för att kunna klarlägga hans hälsotillstånd. Trots detta har han efter mer än tre månader fortfarande inte fått några remisser för dessa undersökningar eller provtagningar. Patienten uppger att han vid upprepade tillfällen har kontaktat vårdcentralen för att efterfråga besked men utan att få hjälp. Han beskriver att den uteblivna och försenade diagnostiken gör att han inte kan få den medicinska vård han behöver och att hans hälsotillstånd riskerar att försämras. Enligt mannen kan fördröjningen leda till ytterligare sjukdomsutveckling eller komplikationer. Patienten anser att det är oacceptabelt att administrativa rutiner eller brister i hanteringen gör att han inte får vård i rätt tid. Mannen önskar att händelsen utreds och att remisser för nödvändiga provtagningar och undersökningar utfärdas så snart som möjligt. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Verksamhetschefen framförde att det tycks ha uppstått missförstånd kring den vidare planeringen efter besöket. Prover beställdes som patienten skulle lämna, och därefter skulle läkaren ta ställning till behov av fortsatt utredning. Av svaret framgick att proverna inte har lämnats, vilket är skälet till att någon vidare handläggning inte har skett. Vårdgivaren har inte heller kunnat se att patienten tagit kontakt i ärendet. Mannen uppmanades att lämna de beställda proverna för att utredningen ska kunna fortsätta samt att vid behov kontakta vårdcentralen för ytterligare frågor kring sitt hälsotillstånd. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-01644** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på bemötande och journalanteckning efter psykologbesök En patient remitterades till en psykolog på en mottagning. Hen träffade psykologen vid ett tillfälle och upplevde att psykologen hade ett negativt bemötande och önskade därför inte fortsätta kontakten med mottagningen. I efterhand tog patienten del av journalanteckningen från besöket och upplevde att den innehöll flera felaktigheter samt en felaktig diagnos. Hen reagerade även på att en remiss som skrivits av psykologen var daterad till ett datum före besöket. Patienten uppgav också att hen tidigare spärrat sin journal, men att spärren ska ha öppnats så att det inte längre går att spärra den. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01712** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning i telefon av liten bebis En mamma ringde vårdcentralen för att boka en tid för sin bebis som hade haft feber i fyra dagar, var snorig och hostade. Sjuksköterskan som svarade sa att det kanske var tänderna. Mamman påpekade att man inte brukar har 39 graders feber då, varvid sjuksköterskan svarade att det nog då var influensa. Då det inte fanns några lediga akuttider hänvisades mamman att återkomma nästföljande morgon. Mamman är kritisk till att sjuksköterskan inte verkade ha lyssnat på bebisens sjukdomshistoria utan diagnostiserade honom över telefon med att det skulle vara tänderna. Mamman visste vart hon skulle vända sig men det kunde lika gärna ha varit en orolig förälder som hade litat på vad sjuksköterskan sa och inte sökt vård för sitt barn. Mamman menar att sjuksköterskan inte borde få sitta i telefon och göra en första bedömning till oroliga föräldrar. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01736** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Synpunkter gällande remisshantering och medicinsk bedömning av hyperhidros En kvinna listade sig på en ny vårdcentral men upplevde inte att hon fick den hjälp som hon behövde gällande blodtryckskontroll och remiss till medicinsk behandling mot svettningar i armhåla och händer. Enligt kvinnan ville vårdcentralen att hon skulle göra en utredning innan de kunde skriva remiss till svettmottagning. Något som hon ställer sig kritisk till då hon gjort liknande utredning tidigare Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten, då hon inte tidigare varit patient där, först behövde träffa en läkare för en medicinsk bedömning innan en remiss kunde skrivas. När det gäller blodtryckskontroller uppger vårdgivaren att patienten erbjöds en tid för detta. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt att hon inte fått den hjälp hon önskade och välkomnar henne att ta ny kontakt om hon önskar boka tid. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01749** Vård och behandling Behandling	Nekats subventionerad fotsjukvård En kvinna har problem med naglarna. Hon har sökt subventionerad fotsjukvård men nekats detta. Åtgärd: Patienten har inte hörts av inom angiven tid. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01766** Kommunikation Information	Fick ingen information om grund till orosanmälan Patienten besökte läkare vid vårdcentral. Under mötet uppgav läkaren utan vidare förklaring att hen avsåg att upprätta orosanmälan till socialtjänsten gällande patientens barn. Patienten saknade information om anledning till denna orosanmälan. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare avsåg att få kommunen att se över vilka möjligheter som stod till buds för att kunna erbjuda stöd och hjälp. Enligt svaret har sjukvårdspersonal inte bara möjlighet utan även skyldighet att i vissa situationer förmedla till socialtjänsten att någon skulle kunna behöva deras stöd. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01865** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Fel diagnos ledde till felaktig läkemedelsbehandling En man ansåg att vårdcentralen ställt fel diagnos och hade synpunkter på dess hantering och läkemedelsbehandling rörande hans öronbesvär. Han menar att detta lett till onödigt och utdraget lidande. Han har också synpunkter på bemötandet, som inte varit bekräftande, och läkares medicinska kunskaper och kunskaper i svenska. Patienten menar att inflammationen kunde ha stoppats med rätt medicin och att han rekommenderats behandling och egenvård som inte ska användas vid inflammation i örat, med facit i hand förvärrades symptomen av detta. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade att patienten upplevt brister i vården och behandlingen av sina besvär. Patienten hade kontaktat mottagningen med misstanke om vaxpropp och vid undersökning bekräftades detta. Då vaxproppen i örat inte kunde avlägsnas fullständigt tillkallades läkare, som noterade kvarvarande vax och att en infektion inte kunde uteslutas. Patienten ordinerades därför ett kombinationsläkemedel innehållande antibiotika och kortison. Vårdgivaren beklagade de kommunikationssvårigheter som patienten upplevde i samband med besöket. Händelsen skulle tas upp i arbetsgruppen i syfte att stärka bemötande och tydlighet framöver. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren för kännedom. Han menar bland annat att svaret inte bemöter de olämpliga åtgärder som föreslogs. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01917** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande information vid diabetesdiagnos En kvinna uppger att hon fått ett brev från sin vårdcentral med information om att hon fått en diabetesdiagnos. Först två veckor senare fick hon en tid hos läkare, där hon upplevde att informationen om diagnosen var bristfällig. Hon informerades om att hon skulle få träffa en diabetessköterska först flera månader senare. Hon fick varken blodsockermätare eller information om livsstilsförändringar. Kvinnan anser att det är allvarligt att ha fått besked om en allvarlig diagnos via brev utan föregående samtal samt att hon inte fått tillräcklig information eller adekvat vård kopplat till diagnosen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att vårdgivarens bild av händelsen skiljer sig från patientens. Enligt vårdgivaren informerades patienten vid ett tidigare läkarbesök om att prover visade på diabetes och att något fel därför inte bedöms ha skett från vårdcentralens sida. När det gäller uppföljning hos diabetessköterska planerades detta enligt rutin, där patienten skulle få en mätare samt information om livsstilsförändringar. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01944** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på remittering, bemötande och journalföring Patienten träffade läkare vid vårdcentralen. Enligt patienten utlovades en remittering till specialistmottagning, urologi. Enligt patienten uppfylldes inte denna remittering på ett acceptabelt sätt. Patienten reagerade även på bemötandet och att det skett förändringar i journalen. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med patienten, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-01958** Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Lång väntetid för återbesök och förvärrad av behandling En patient hade synpunkter på 40 dagars väntetid för återbesök vid en vårdcentral, under pågående behandling. Patienten menar att han drabbats av förvärrade besvär trots behandlingen. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-01974** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling och uppföljning av en kvinna med höga infektionsvärden En anhörig till en sjuk kvinna hade synpunkter på vårdcentralens bristande utredning och uppföljning av kvinnan som hade höga inflammatoriska värden. De sökte vård på nytt och kvinnan fick läggas in på sjukhus. 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** **V2603-01975** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i vårdansvar och behandling En kvinna har kvarvarande symtom efter en virusinfektion som hon drabbades av för snart två år sedan. Hon upplever att hon blir sämre för varje månad och kan knappt lämna hemmet. Patienten har försökt få hjälp för sina besvär men har aldrig fått någon fast läkarkontakt som följer hennes ärende och hon har slussats runt till olika vårdgivare utan resultat. Hon har varit på flera vårdbesök som hon har upplevt otrevliga, där hon har fått felaktiga diagnoser och behandlingar. Kvinnan lider också av en kronisk sjukdom i det autonoma nervsystemet, POTS, som orsakar kraftig hjärtklappning, yrsel och trötthet vid rörelse. Hennes främsta synpunkt rör att ingen tar ansvar för helheten. Patienten önskar en vårdkontakt som koordinerar och följer upp och ser till att utredningar och hjälp finns tillgängligt. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02028** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Läkaren nekar förskrivning av hudkräm mot eksem, anser att den ska räcka längre än den gör En läkare vägrar skriva ut en hudkräm för behandling av eksem till en tonåring. Läkaren säger att förpackningen ska räcka tre månader medan den i själva verket endast räcker i en månad. Tonåringen smörjer in sig efter varje dusch och mamman anser att läkaren inte vet hur mycket kräm som går åt. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då ombudet redan fått sina synpunkter besvarade genom egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02029** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och utebliven psykologisk behandling vid vårdcentral En patient sökte kontakt med en psykolog i primärvården på grund av psykisk ohälsa och behov av professionellt stöd, vägledning och ett tryggt bemötande. Vid besöket upplevde patienten att något egentligt stöd eller någon behandling inte gavs, utan att hen i stället uppmanades att kontakta företagshälsovården. Patienten upplevde att behoven inte togs på allvar och att hen inte blev lyssnad till. Patienten beskriver att mötet saknade terapeutisk nytta och att hen lämnade besöket känslomässigt påverkad utan att ha fått hjälp. 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** **V2603-02040** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristfällig utredning och behandling på vårdcentral En kvinna upplevde bristande utredning och behandling av en vårdcentral gällande långvariga mag- och tarmbesvär. Hon menade att hon till slut sökte vård utomlands för att få hjälp. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten har fått svar via egen kontakt. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2603-02105** Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i hantering av teknik En man är kritisk till att han trots en ny telefon med installerad applikation ändå inte kan avboka sitt besök via 1177. Därför måste mannen trots sin förkylning närvara på sitt besök vid en vårdcentral. Han menar att vården borde tillåta epostmeddelande eller att själv använda 1177 när man tvingar patienter att använda den. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat och uppmanat patienten att uppge namn på en specifik mottagning för att förvaltningen ska kunna handlägga ärendet vidare samt kan inhämta ett svar från berörd vårdgivare. Då ingen specifik namn på vårdgivare inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02129** Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning En kvinna hade kvarstående symtom efter en inre blödning i huvudet och upplevde att det brustit i kontakten med vårdcentralen, särskilt gällande uppföljningen efter händelsen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Primärvård** **V2603-02143** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel	Bristande bemötande och felaktiga intyg vid läkemedelsuppföljning En patient med psykisk ohälsa framför synpunkter på en läkare vid en vårdcentral där hen fått läkemedel mot fetma. Personen upplever att läkaren under en längre tid har bemött hen oprofessionellt och nonchalant, vilket har skapat otrygghet i kontakten med vården. Enligt patienten har läkaren inte tagit hänsyn till syftet med bokade besök och inte gjort en adekvat bedömning av biverkningar av läkemedlet. Hen uppger också att läkaren har skrivit felaktiga viktsiffror i ett intyg samt ställt frågor om ekonomin som upplevts som integritetskränkande. När patienten berättade att handläggningen och bemötandet hade påverkat hen negativt uppges läkaren ha hånlett i undersökningsrummet. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten har vänt sig direkt till vårdgivaren rörande synpunkterna. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02194** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Upplevelse av att bli ignorerad, besvären inte tillräckligt utredda En patient sökte en mottagning i primärvården på grund av misstanke om neurologiska symptom och smärta. Hen upplevde att hen inte tagits på allvar och att utredningen av hens besvär varit bristfällig. Patienten uppgav även att hen inte blivit kontaktad enligt överenskommelse samt att de inte informerat om en bokad tid, som patienten då missade. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2603-02213** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i delaktighet, bemötande och bedömning En kvinna sökte vård hos en vårdcentral men upplevde att läkaren inte tog hennes besvär på allvar, trots tydlig försämring med smärta och begränsning i vardagen. När besökstiden var slut öppnade läkaren dörren och bad henne lämna rummet trots att hon inte hunnit klä på sig. Kvinnan upplevde situationen som respektlös och integritetskränkande och fick inte heller någon tydlig plan eller förklaring kring kommande vård. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att samtal förts med berörd läkare om den aktuella situationen och om bemötande i allmänhet med målet att minska risken för liknande situationer i framtiden. Det inträffade beklagades. Då patienten efter att svaret översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Primärvård** **V2603-02282** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i bedömning och försenade behandlingsåtgärder för patient med allvarlig infektion En patient med kognitiv sjukdom bodde kvar i hemmet och fick daglig hemsjukvård med ansvar för läkemedel. När patienten fick hosta, feber och andningssvårigheter uppgav en närstående att hemsjukvården lovade att ordna provtagning och inleda åtgärder, men att detta inte genomfördes. Den närstående ansåg också att uppföljningen var otillräcklig trots att tillståndet var allvarligt. Patienten fördes därför till akutmottagning, där en allvarlig lunginfektion konstaterades och behandling sattes in omedelbart. Den närstående var mycket upprörd över hemsjukvårdens bristande bedömning, uteblivna uppföljning och försenade åtgärder, som ansågs ha inneburit en allvarlig risk för patientens liv. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och om patientförsäkringen (Löf). Ombudet önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02382** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos av blodpropp efter upprepade vårdkontakter En kvinna sökte vård på en vårdcentral på grund av smärta och svullnad i en fotled. Besvären bedömdes som överansträngning eller en lättare stukning. När tillståndet försämrades tog hon åter kontakt med vårdcentralen men hänvisades till fysioterapeut. Kvinnan kontaktade därefter vården igen och frågade om besvären kunde bero på en blodpropp, men fick besked om att det var osannolikt och erbjöds en tid först efter att en helg passerat. Hennes tillstånd försämrades ytterligare och hon sökte då vård på en närakut, där det konstaterades att hon hade en blodpropp och behandling med blodförtunnande läkemedel inleddes. Kvinnan mår nu bättre men vill uppmärksamma vården på att patienter med liknande symtom behöver utredas tidigare, eftersom hennes återhämtning enligt henne hade kunnat bli mindre besvärlig om diagnosen ställts tidigare Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02384** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och ändring i sjukintyg utan dialog En patient med långvarig smärta, sömnsvårigheter och funktionsnedsättning sökte vård på en vårdcentral. Vid ett besök togs en diagnos bort ur ett sjukintyg utan att detta kommunicerades eller diskuterades med patienten, vilket upplevdes som otryggt och fick konsekvenser då både arbetsgivare och Försäkringskassan ifrågasatte förändringen. Patienten beskriver även att läkaren haft bristande kunskap om diagnosen och inte tagit del av journaluppgifter som beskriver hur besvären påverkar patienten. Någon fysisk undersökning har inte genomförts utan patienten har främst hänvisats vidare, erbjudits samtal och fått läkemedel utskrivna. Hen anser att besvären inte har utretts tillräckligt och har därför bytt vårdcentral. Patienten lyfter särskilt vikten av att vården kommunicerar förändringar som påverkar patientens situation. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02386** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Patient nekas provtagning utan förklaring En patient kontaktade en vårdcentral och bad om prover då hens mående försämrats men nekades detta. Patienten fick inte heller kontakt med någon läkare utan personalen lade på telefonluren i örat på denne. Patienten tycker att de saknar empati och att de i vart fall kan vara trevliga. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02431** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Försenad förskrivning av läkemedel samt bristande information kring diagnos och behandling En kvinna sökte för besvär i underlivet och fick träffa en gynekolog som nästan i förbifarten sade att kvinnan hade herpes. Kvinnan visste inte vad det innebar och blev chockad och började gråta. Gynekologen frågade om inte patienten haft det förut men informerade inte vidare heller. Patienten fick inte heller något läkemedel utan fick komma tillbaka för att få det först efter påskhelgen. Hon hade önskat bättre information och rätt behandling från början. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02455** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En kvinna hade synpunkt på en läkares text i journalen i samband med hennes vårdbesök En kvinna hade synpunkt på en läkares text i journalen. Hon ansåg texten vara missvisande, innehålla sakfel samt vara ofullständigt återgiven utifrån hennes symptom och de underlag hon visade. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). 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** **V2604-02457** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Förälder fick en utskällning när den ringde vårdcentralen En förälder till ett barn ringde en vårdcentral på det nummer som uppgavs på vårdcentralens hemsida. Hen väntade på att bli uppringd men personen som ringde upp började skälla och sade att föräldern ringt fel och att numret endast var för akuta ärenden. Föräldern försökte be om ursäkt ifall denne gjort något fel och ville förklara att numret stod på hemsidan men blev inte lyssnad på. Under samtalet ringde en sjuksköterska upp från vårdcentralen som var väldigt trevlig och snäll. Föräldern förstår inte vad som hände men menar att man inte ska behöva få en utskällning och känna sig dum när man ringer en vårdcentral. Åtgärd: Personen har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02526** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter att bedömning inte gjorts inom ramen för vårdgarantin En patient kontaktade en vårdcentral och talade med en sjuksköterska som meddelade att de har ett nytt arbetssätt där anteckningar från samtalet förs och skickas till en läkare som återkommer tidigast om sju dagar. Sjuksköterskan kunde inte svara på hur lång väntetid det var för att sedan få träffa läkare. Patienten anser att hen inte fått en medicinsk bedömning inom vårdgarantins tre dagar. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02543** Administrativ hantering Intyg	Bristande information i läkarintyg för färdtjänst Närstående till en man har synpunkter på att läkare inte har skrivit tillräckligt mycket på ett intyg för färdtjänst och önskar en tid för att få detta åtgärdat. Patienten har haft en stroke med flera biverkningar som följd. Det bristfälliga intyget påverkar även stöd från Försäkringskassan. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02561** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare var inte lyhörd och skrev felaktigheter i journal En kvinna besökte en vårdcentral men upplevde läkaren som avvisande och att han inte var lyhörd. Kvinnan lämnade rummet innan besöket var slut då hon kände ett sådant obehag. Efter besöket har läkaren journalfört felaktig information kring vad patienten ska ha sagt. Kvinnan önskar att man ser över journalanteckningen och bedömer om den kan rättas till eller kompletteras. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02565** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information i reception på vårdcentral En patient besökte en vårdcentral men hade glömt sitt ID kort. Personalen sade att hen kunde identifiera sig med bankID men förtydligade inte på vilket sätt. Trots att patienten inte förstått hur hon skulle göra, bad personalen hen att lämna plats åt nästa person och sade att det dröjde för länge. Patienten kände sig illa behandlad. När personalen väl förklarade att det var 1177 appen som skulle användas var patienten irriterad. Personalen bad motvilligt om ursäkt och patienten menar att det inte är första gången som bemötandet brister i receptionen. Hen tycker att personalen ska se patienter som kunder och le och försöka att inte se stressad ut och vara professionell. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02576** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande på vårdcentral En kvinna försökte söka vård på en vårdcentral men upplevde att hon inte fick någon hjälp alls och att bemötandet var dåligt och nedvärderande. Hon kände sig dumförklarad trots att hon lidit av problemen en längre tid. Efter kontakten mår hon dåligt och är rädd för att söka hjälp. Hon tycker att man ska bli lyssnad på och respektfullt bemött och hoppas att man ser över sin personal och sina rutiner. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02612** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande kunskap i att ta blodprover En man skulle lämna blodprover men upplevde att sjuksköterskan var osäker i sin roll. Han hade en tidigare erfarenhet av detta med samma personal och även denna gång blev det en obehaglig upplevelse. Patienten tycker inte att sköterskan ska arbeta med att ta prover då det gör ont. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02643** Vård och behandling Behandling	Missnöje med rehabilitering En patient i 60 årsåldern har synpunkter på bristande rehabilitering och vill ha en operation. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02653** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande återkoppling efter hjärtundersökning En kvinna besökte en akutmottagning som remitterade henne till en hjärtundersökning. Kvinnan fick aldrig någon muntlig information om resultatet utan bara ett kort brev med diagnosen. Ingen tog kontakt och frågade hur hon mådde. När hon själv tog kontakt med sin vårdcentral för att boka en tid får hon vänta i flera månader. När hon skulle ta blodprover var morgonpersonalen på rast i över 30 minuter. Kvinnan avser byta vårdcentral. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-02666** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Läkare lade på mitt i videosamtal Föräldrar till ett barn kontaktade vården via ett videosamtal. Läkaren frågade knappt några inledande frågor och stängde sedan av samtalet innan den ena föräldern hann avsluta sin sista fråga. Det kändes som att läkaren hade bråttom. Föräldrarna hoppas att inte fler utsätts för detta. Om de inte själva varit pålästa om sjukdomen hade deras barn kunnat bli skadat på grund av utebliven information. Åtgärd: Föräldrarna har valt att vara anonyma varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02729** Kommunikation Bemötande	Läkare uppfattades som respektlös och diskriminerande En patient med utländskt namn var på ett läkarbesök på en vårdcentral. Hen kände sig respektlöst behandlad och menade att läkaren var rasistisk. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02765** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande hos vårdcentralsläkare En kvinna besökte en vårdcentral och träffade en respektlös läkare som hade ett väldigt dåligt bemötande med nedvärderande ton. Patienten kände sig inte lyssnad till. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02794** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande bemötande av personal på provtagning En patient hade en bokad tid för provtagning och kom i god tid innan besöket. När det hade gått 15 minuter över tiden och han inte ropats upp knackade han på dörren men den var låst och expeditionen var stängd. Ytterligare två patienter kom som hade bokade tider efter patienten men de fick komma in före. När patienten ifrågasatte varför tiderna inte hölls fick han svar av en otrevlig sköterska som sade att de hade fikat och att patienten kunde gå någon annanstans och ta prover om hen så önskade. Patienten känner sig illa behandlad. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-02807** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Kvinna med graviddiabetes nekades tillväxtultraljud En kvinna fick graviddiabetes under vecka 30 men nekades tillväxtultraljud då barnmorskan sade att det skulle undvikas. Det ledde enligt kvinnan till stora komplikationer under och efter förlossning. Kvinnan hade bett om förlossning på beräknat födelsedatum men nekats det och gick därför över tiden. Barnet vägde mycket och hade ett stort huvudomfång. Kvinnan vill påtala att man inte ska undvika tillväxtultraljud för en diabetiker och att man ska lyssna på en kvinna som ber om födsel för sin psykiska och fysiska ohälsa. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Primärvård** **V2604-03007** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos fördröjde att man fann tumör En äldre patient uppsökte vårdcentral med kraftig värk i en arm. Hen fick ett läkemedel via injektion och skickades hem. Efter flera månader visade det sig att hen hade en tumör och en fraktur och patienten menar att hen hade kunnat slippa lida i onödan om man lyssnat på hen och skickat hen på röntgen. Åtgärd: Patienten har valt att vara anonym varför yttrande inte inhämtas. Synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Primärvård** **V2604-03036** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte korrekt hjälp av vårdcentral En kvinna uppsökte vårdcentral med svår urinvägsinfektion, ångest, smärtor och yrsel. Läkaren gav henne diagnosen depression och sade att man inte kunde hjälpa henne med något av symptomen. Efter en lång sjukskrivning uppsökte kvinnan privat gynekolog och fick läkemedel som gjorde att hon blev bättre. Hon hade önskat att hon kunnat få den hjälpen från början och sluppit sin sjukskrivning. Åtgärd: Patienten önskar inte att svar inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.